SESIÓN ORDINARIA 5952

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y DOS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **TRECE HORAS CON DIEZ MINUTOS** del **MARTES PRIMERO DE NOVIEMBRE 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 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.

Procede a conocerse el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ° 5949.

3.- Correspondencia.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la presentación correspondiente a la propuesta denominada "Plan BP Bienestar Social". (Ref.: Oficio GGC-1276-2022)

6.2.- Propuesta para aprobación del Informe sobre Prospección Estratégica.

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite informe sobre el caso del crédito otorgado a Inversiones e Inmobiliaria del Grupo J.C.B. Sociedad Anónima, en atención al acuerdo JDN-5951-Acd-855-2022-Art-7. (Ref.: Oficio GGC-1321-2022)

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

7.1.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, remite el Informe Definitivo sobre la evaluación "Gestión de procedimientos administrativos ODP". (Ref.: Oficio AIRI- 27-2022)

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.

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

8.3.1.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite para valoración, la propuesta de modificación del artículo 13° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así

como la derogatoria de los numerales 27°, 33°, 38°, 43°, 48° y 53, atinente a analizar la posibilidad de ampliar la frecuencia de las sesiones de los comités corporativos y las comisiones internas del Conglomerado. (Ref.: Acuerdo CTAJ-15-ACD-65-2022-Art-4)

8.3.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, propuesta de modificación del artículo 56° del Reglamento para la organización y el funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero, atinente a analizar la posibilidad de reformar la frecuencia de las sesiones ordinarias que realizan las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.

Asimismo, se recomienda mantener la redacción actual que poseen los pactos constitutivos de cada una de las Sociedades Anónimas y, en consecuencia, alinear las disposiciones concernientes a la frecuencia de las sesiones descritas en cada uno de ellos con lo establecido en el artículo 56. (Ref.: Acuerdo CTAJ-15-ACD-66-2022-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:

Los que estamos de acuerdo…

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria n.°5952, celebrada el 1 de noviembre del 2022".** **(862)**

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Creo que hoy tenemos cosas que son de fondo y de forma, pero sí les rogaría que fuéramos bien ejecutivos para poder reunirnos nosotros y preparar la visita que tenemos esta noche con el señor Presidente y la rendición de cuentas.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión ° 5949.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Observaciones al acta 5949?

Yo sí quiero hacer un par de ajustes, que son de forma, pero quiero que queden bien y es en cuanto al acuerdo de las vacaciones.

En ese sentido, quisiera que el artículo correspondiente al final se ajuste lo siguiente. Para ser exactos, el artículo 5 del acta, don Luis, en el último párrafo, dice:

Juan Francisco Rodríguez Fernández a partir del lunes 31 de octubre hasta el 12 de diciembre.

O sea que disfrute 30 días de vacaciones y que el saldo pendiente lo cumpla durante el primer trimestre 2023

Eso fue lo que mencioné, porque ahí no queda claro. Y lo otro es que, al final de ese párrafo, en el caso de Luis Alonso, ya están estipuladas las fechas, nada más comunicar bajo un aspecto práctico en el mes de diciembre y en el caso de Juan Luis desde el 23 de diciembre al 30 de diciembre y el 2, 3, 4 de enero.

En el caso de Luis Alonso sería del 19 de diciembre al 30 de diciembre.

Y quedamos pendiente, don Manuel, que usted me iba a comunicar lo de Marco.

Ayer lo vimos, pero no recuerdo la fecha ahí, por si acaso, para hacerlas constar en actas y quedamos en eso.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Él era 23 días y lo iba disfrutar entre noviembre y diciembre.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo vi las fechas y era algo así. Solamente, no tengo más observaciones.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Modificar el acuerdo JDN-5951-Acd-853-2022-Art-5, tomado en la sesión ordinaria 5951, celebrada el 26 de octubre de 2022, a fin de que se lea de la siguiente manera:**
>
> **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 cumplirlo durante el primer trimestre de 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 14 días de vacaciones al Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora, los cuales serán disfrutados del 27 al 30 de diciembre de 2022 y del 2 al 13 de enero de 2023.**
>
> **6. Otorgar 9 días de vacaciones al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, los cuales serán disfrutados del 23 al 30 de diciembre de 2022 y del 2 al 4 de enero de 2023.**
>
> **7. Otorgar 10 días de vacaciones al Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, los cuales serán disfrutados del 19 al 30 de diciembre de 2022.**
>
> **8. En el caso del Subauditor, Sr. Marco Chaves Soto, se le otorgan 23 días de vacaciones, los cuales serán disfrutados 10 días en noviembre y 13 días en diciembre".** (863)

ACUERDO FIRME.

Seguimos con el orden del día, si no hay observaciones, someto a consideración de los compañeros y compañeras la aprobación del acta. ¿Estamos de acuerdo?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.°5949, celebrada el 19 de octubre del 2022".** (872)

ARTÍCULO 3

4.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ustedes tienen ahí, creo que doña Cynthia les entregó el calendario que todas las semanas estamos ajustando, de las cosas que presentamos en este asunto. Dentro de esto destacan dos cosas, que por favor pediría que los compañeros directores nos acompañen en las jornadas que tenemos con Cumplimiento, con Transformación Digital, con los constructores a las 4 de la tarde, creo que hay una parte social, creo

que hay un encuentro de auditorías y el 4 de noviembre en la tarde vamos a tener una reunión con el personal de Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, que ayer estuvieron con nosotros conversando. El encuentro con Riesgos el 10 y la próxima semana tenemos la visita a San Carlos, para la visita a San Carlos ya la Administración, a Heredia, Alajuela y Puntarenas, ya ellos tienen toda la comunicación que se viene dando.

La próxima semana, para efectos de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, nosotros estaríamos haciendo un ajuste de agenda porque son los que cerramos, Armando y don Luis, con el grupo de ustedes, de acuerdo con la planificación estratégica que tenemos en ese sentido.

También se les entregó un listado de todas las actividades que les competería, para que don Raúl y doña Iliana tomen nota, para efectos de todas las prioridades que están, que son un cuadrito que les fue entregado, que es ese que tienen ustedes en sus manos, que son todas las actividades que deberíamos de cumplir.

El otro punto es que cuando nosotros analicemos y aprobemos el Plan Estratégico, automáticamente esta Junta tiene que hacer su propio Plan Operativo. Entonces, con este Plan Operativo, quiero proponerles que doña Genoveva y don Jorge Eduardo se encarguen de elaborarnos una propuesta, porque ahí está, nada más nos ajustan con un horizonte al —¿La fecha, mayo qué es, nosotros vencemos? 19, por ahí— que sea ese horizonte, para no ir un poco más allá, con impacto y priorizando las cosas que nosotros tenemos aquí.

ARTÍCULO 4

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Luego, como parte de este proceso estratégico, ustedes que nos han oído hablar, ya lo hemos traído aquí, de dos puntos claves: uno es que, dentro de los aspectos para poder controlar la evolución del plan, por lo menos durante los próximos doce meses, generar el proceso de cambio que tenemos, dar guía y orientación, coherencia, hay una propuesta que tiene que ver con ajustar estructuralmente de que la Unidad de Planificación pase a depender de la Junta Directiva.

Dentro de ese contexto, le voy a pedir a doña Shirley el fundamento, para dejarlo legalmente en la Junta, que nos lo pueda leer. No sé si ustedes lo tienen ahí ese documentito, pero lo podemos pasar.

La Directora, Sra. González Mora:

Con fundamento en que:

1. *Cualquier cambio a la estructura, sea organizacional o funcional, debe ser aprobado por la Junta Directiva Nacional en acatamiento al Reglamento sobre Gobierno Corporativo, SUGEF 16-16, el cual en su artículo 6 indica: "El Órgano de Dirección es el responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades…", lo cual es de acatamiento obligatorio para el Banco, al ser un integrante pleno del Sistema Bancario Nacional, el cual regula lo relativo al responsable de aprobar la estructura organizacional del ente, recayendo esa responsabilidad en la Junta Directiva Nacional, como Órgano de Dirección.*

2. *La jurisprudencia señala, según se indica en el oficio DIRJ-0383-2022, páginas 6-7, de la Dirección Jurídica:*

> *"… lo analizado por la Procuraduría General de la República LA FACULTAD AUTO ORGANIZATIVA COMO POTESTAD ADMINISTRATIVA DE AMPLIO CONTENIDO DISCRECIONAL.*
>
> *En el plano del Derecho y en término muy generales, la facultad de las Administraciones Públicas para diseñar y modelar dinámicamente su propia organización ha sido tradicionalmente configurada como una auténtica potestad administrativa; entendiendo por tal al conjunto de facultades que la Administración Pública ostenta para organizar su estructura, en orden a la creación y modificación de órganos administrativos y la atribución de respectivas competencias internas…*
>
> *… En el contexto dicho, la potestad de auto organización tiene un marcado carácter discrecional. Su ejercicio, como el del resto de las potestades discrecionales de la Administración, comporta la inclusión en el proceso aplicativo del ordenamiento jurídico de una estimación subjetiva o juicio de oportunidad o conveniencia (margen de oportunidad valorativa) de la propia Administración, necesaria para cumplir eficazmente sus complejas tareas; amplio margen de apreciación discrecional que, política y técnicamente, está determinada a servir con objetividad los intereses generales y de acuerdo al principio de eficacia. Y, por ende, los titulares competentes deberán efectuar la determinación concreta de la opción organizatoria que, con base en estudios técnico-científicos, resulte finalmente más acorde a las circunstancias siempre cambiantes (Dictamen C-248-95, del 30 de noviembre de 1995).*

… En consecuencia, dentro de los márgenes legítimos y razonables de discrecionalidad y en función de la necesaria eficiencia del servicio público en ejercicio de sus potestades de auto organización, los órganos, entes y empresas públicas están facultados para realizar procesos de reorganización administrativa en las diversas dependencias que los componen, cuando así lo consideren necesario y así establecer la estructura orgánico-funcional interna más adecuada según los fines que deba cumplir, distribuyendo dinámicamente las cargas de trabajo, conforme a estudios técnicos que justifiquen la propuesta, los cuales deben ser aprobados por los órganos de la máxima jerarquía institucional y tramitados según los procedimientos vigentes al efecto.

Por tanto, sólo es legítimo el ejercicio de aquella potestad atribuida a la Administración cuando está sujeta tal ejercicio a la finalidad preestablecida por aquélla; esto en aras de alcanzar un mejor y eficiente desempeño y organización. Ver dictamen C-009-2014".

3. *En línea con lo anterior, se cuenta con el proceso "Gestión por Procesos e Ingeniería Organizacional", el cual establece los pasos para realizar el análisis de un proceso o un estudio organizacional, su aprobación e implementación. La responsabilidad de este proceso está asignada a la División de Gestión de Calidad, según lo indicado en el Manual de la Organización. El proceso Gestión por Procesos e Ingeniería Organizacional incluye todo lo que la jurisprudencia ha hecho ver como necesario, lo cual se lleva a cabo por medio de los diferentes análisis técnicos, en aras de alcanzar un mejor y eficiente desempeño y organización.*

4. *Los Lineamientos Estratégicos Globales 2023-2025, establecidos para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, indican que la División de Planificación Estratégica debe asumir el rol asignado de "Inteligencia estratégica y operativa", a saber:*

   "Inteligencia estratégica y operativa
   Esta tarea estará a cargo de una unidad que llevará el rumbo de la estrategia, marcará la diferencia y orientará al camino por seguir. Será líder en el proceso prospectivo, de inteligencia financiera y estratégica, culminando su labor con robustos planes de desarrollo y crecimiento estratégico y operativos.
   Debe asumir el papel de guía, vigilante de la estrategia y sus resultados, sin que medie crecimiento de personas en su unidad, pero sí de una filosofía "francotiradora" de negocio, para mantener el norte de manera disciplinada y ordenada. Se requiere de menos teoría y mayor acción.
   Asumirá con rigor el control del cumplimiento de los KPI del Conglomerado y asumirá el rol de guía, maestro y emitirá recomendaciones cuando el rumbo no ha sido alcanzado o bien se está cumpliendo.
   Además, será una unidad que aplique evaluaciones como la del rendimiento, clima, entre otras, que hoy día ejecuta Capital Humano y apoyará la implementación de los estudios que deriven de las unidades de Inteligencia de Mercados y Mercadeo.
   Será el centro que aglutine mantener el rumbo del Banco.
   Será el brazo derecho de la Gerencia General Corporativa y la Junta Directiva Nacional en la aplicación, valoración, seguimiento y control de la estrategia del Conglomerado. Dependerá directamente de la Junta Directiva Nacional por un período inicial de 12 meses a partir de la aprobación de estos lineamientos.
   Para ello, la Junta Directiva Nacional coadyuvará en el proceso de desarrollo del Banco creando una Comisión (ad hoc) de Prospección Estratégica conformada por dos directores, el responsable de la División de Planificación Estratégica y el Gerente General Corporativo o su representante. Debe elaborarse la normativa respectiva."

5. *La recomendación en el caso de la División de Panificación Estratégica es que no se haga un cambio organizativo hasta que no se revise integralmente la estrategia y la estructura que va a requerirse para el cumplimiento de esta; sin embargo, la Junta Directiva Nacional puede realizar un cambio funcional y de coordinación administrativa mientras se da todo este proceso.*

Por lo tanto, con base en los fundamentos anteriores, se dispone, a partir de esta fecha, trasladar la División de Planificación Estratégica a la Junta Directiva Nacional por un período de 12 meses.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Quisiera escuchar la opinión de don Manuel, porque es algo de lo que insistentemente ha venido señalándonos la Auditoría Interna, en cuanto a estos procesos.

Yo creo que con esto nosotros podríamos inclusive dar respuesta a Sugef de lo que nos está pidiendo don Manuel y esto nos va a dar robustez para el proceso que viene, controlado directamente desde la cabeza. Quisiera escuchar su opinión.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Bueno, la verdad que a mí me satisface el planteamiento, porque nosotros definitivamente hemos señalado en varias oportunidades, en varios documentos, que el Banco adolece de una Unidad Planeamiento Estratégico robusta, especialmente en planteamientos que se recogen por ejemplo del Área de Mercadeo y de Inteligencia de Negocios y que se convierten realmente en un orientador del norte que el Banco siente uno que le hace mucha falta.

El hecho de que dependa de la Junta Directiva transitoriamente, lo veo racional, porque es un proceso de que hay que recogerlo, fortalecerlo. Habría que ver en el futuro si eso debería ser así. Pareciera en principio que no, pero en esta etapa, creo que se responde muy bien a lo que hemos señalado, y también las propias auditorías externas también nos han indicado, de manera que yo lo celebro.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Gracias, don Manuel. Doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, don Manuel, en el informe usted decía, incluso lo podría compartir aquí, cuál teóricamente debería ser la posición, o sea, por ahora esto es lo que ocupamos y es lo que vamos a hacer, pero ¿teóricamente de quién depende esta Unidad Estratégica?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Normalmente de la Gerencia General.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Estamos de acuerdo?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad de los presentes:

"CONSIDERANDO:

1. Que cualquier cambio a la estructura, sea organizacional o funcional, debe ser aprobado por la Junta Directiva Nacional en acatamiento al Reglamento sobre Gobierno Corporativo, SUGEF 16-16, el cual en su artículo 6 indica: "El Órgano de Dirección es el responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades…", lo cual es de acatamiento obligatorio para el Banco, al ser un integrante pleno del Sistema Bancario Nacional, el cual regula lo relativo al responsable de aprobar la estructura organizacional del ente, recayendo esa responsabilidad en la Junta Directiva Nacional, como Órgano de Dirección.

2. Que la jurisprudencia señala, según se indica en el oficio de la Dirección Jurídica DIRJ-0383-2022, páginas 6-7:

"… lo analizado por la Procuraduría General de la República LA FACULTAD AUTO ORGANIZATIVA COMO POTESTAD ADMINISTRATIVA DE AMPLIO CONTENIDO DISCRECIONAL.

En el plano del Derecho y en término muy generales, la facultad de las Administraciones Públicas para diseñar y modelar dinámicamente su propia organización ha sido tradicionalmente configurada como una auténtica potestad administrativa; entendiendo por tal al conjunto de facultades que la Administración Pública ostenta para organizar su estructura, en orden a la creación y modificación de órganos administrativos y la atribución de respectivas competencias internas…

… En el contexto dicho, la potestad de auto organización tiene un marcado carácter discrecional. Su ejercicio, como el del resto de las potestades discrecionales de la Administración, comporta la inclusión en el proceso aplicativo del ordenamiento jurídico de una estimación subjetiva o juicio de oportunidad o conveniencia (margen de oportunidad valorativa) de la propia Administración, necesaria para cumplir eficazmente sus complejas tareas; amplio margen de apreciación discrecional que, política y técnicamente, está determinada a servir con objetividad los intereses generales y de acuerdo al principio de eficacia. Y, por ende, los titulares competentes deberán efectuar la determinación concreta de la opción organizatoria que, con base en estudios técnico-científicos, resulte finalmente más acorde a las circunstancias siempre cambiantes (Dictamen C-248-95, del 30 de noviembre de 1995).

… En consecuencia, dentro de los márgenes legítimos y razonables de discrecionalidad y en función de la necesaria eficiencia del servicio público en ejercicio de sus potestades de auto organización, los órganos, entes y empresas

públicas están facultados para realizar procesos de reorganización administrativa en las diversas dependencias que los componen, cuando así lo consideren necesario y así establecer la estructura orgánico-funcional interna más adecuada según los fines que deba cumplir, distribuyendo dinámicamente las cargas de trabajo, conforme a estudios técnicos que justifiquen la propuesta, los cuales deben ser aprobados por los órganos de la máxima jerarquía institucional y tramitados según los procedimientos vigentes al efecto.

Por tanto, sólo es legítimo el ejercicio de aquella potestad atribuida a la Administración cuando está sujeto tal ejercicio a la finalidad preestablecida por aquélla; esto en aras de alcanzar un mejor y eficiente desempeño y organización. Ver dictamen C-009-2014".

3. Que, en línea con lo anterior, se cuenta con el proceso "Gestión por Procesos e Ingeniería Organizacional", el cual establece los pasos para realizar el análisis de un proceso o un estudio organizacional, su aprobación e implementación. La responsabilidad de este proceso está asignada a la División de Gestión de Calidad, según lo indicado en el Manual de la Organización. El proceso Gestión por Procesos e Ingeniería Organizacional incluye todo lo que la jurisprudencia ha hecho ver como necesario, lo cual se lleva a cabo por medio de los diferentes análisis técnicos, en aras de alcanzar un mejor y eficiente desempeño y organización.

4. Que los Lineamientos Estratégicos Globales 2023-2025, establecidos para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, indican que la División de Planificación Estratégica debe asumir el rol asignado de "Inteligencia estratégica y operativa", a saber:

"Inteligencia estratégica y operativa
Esta tarea estará a cargo de una unidad que llevará el rumbo de la estrategia, marcará la diferencia y orientará al camino por seguir. Será líder en el proceso prospectivo, de inteligencia financiera y estratégica, culminando su labor con robustos planes de desarrollo y crecimiento estratégico y operativos.
Debe asumir el papel de guía, vigilante de la estrategia y sus resultados, sin que medie crecimiento de personas en su unidad, pero sí de una filosofía "francotiradora" de negocio, para mantener el norte de manera disciplinada y ordenada. Se requiere de menos teoría y mayor acción.
Asumirá con rigor el control del cumplimiento de los KPI del Conglomerado y asumirá el rol de guía, maestro y emitirá recomendaciones cuando el rumbo no ha sido alcanzado o bien se está cumpliendo.
Además, será una unidad que aplique evaluaciones como la del rendimiento, clima, entre otras, que hoy día ejecuta Capital Humano y apoyará la implementación de los estudios que deriven de las unidades de Inteligencia de Mercados y Mercadeo. Será el centro que aglutine mantener el rumbo del Banco.
Será el brazo derecho de la Gerencia General Corporativa y la Junta Directiva Nacional en la aplicación, valoración, seguimiento y control de la estrategia del Conglomerado. Dependerá directamente de la Junta Directiva Nacional por un período inicial de 12 meses a partir de la aprobación de estos lineamientos.
Para ello, la Junta Directiva Nacional coadyuvará en el proceso de desarrollo del Banco creando una Comisión (*ad hoc*) de Prospección Estratégica conformada por dos directores, el responsable de la División de Planificación Estratégica y el Gerente General Corporativo o su representante. Debe elaborarse la normativa respectiva."

5. Que la recomendación en el caso de la División de Panificación Estratégica es que no se haga un cambio organizativo hasta que no se revise integralmente la estrategia y la estructura que va a requerirse para el cumplimiento de esta; sin embargo, la Junta Directiva Nacional puede realizar un cambio funcional y de coordinación administrativa mientras se da todo este proceso.

SE ACUERDA:

Trasladar la División de Planificación Estratégica a la Junta Directiva Nacional por un período de 12 meses, a partir de esta fecha". (864)

ACUERDO FIRME.

Siguiendo con esto, ya don Raúl en la sesión anterior, nada más lo voy a recordar, es la creación de un grupo de un grupo de ajuste estructural y eficiencia.

Quedar claro que este equipo se propone crearlo de colaboradores para la transformación organizativa y ajuste de la organización a los nuevos lineamientos estratégicos, siendo el objetivo de este grupo:

1. Ajustar en el corto plazo la estructura organizativa del Banco Popular a los lineamientos estratégicos aprobados por la JDN.

2. Reducir los niveles de la organización y ampliar los roles de liderazgo para acercarse al mercado y facilitar una toma de decisiones y ejecución más fluida, simplificada y rapidez.

3. Dimensionar adecuadamente las áreas de soporte de la organización tales como operaciones, finanzas, legal, *marketing* para lograr una disminución de gastos.

4. Optimizar el trabajo identificando oportunidades de mejora de procesos y automatización y digitalización.

5. Evaluar el grado laboral de los puestos y definir el nivel adecuado.

   —No creo que lleguen ahí, pero lo dejamos por si acaso se apruebe—.

6. Priorización de áreas de negocio con mayor oportunidad y relevancia organizacional.

Entonces, el acuerdo sería… eso viene con nosotros y recuerdo que los encargados de coordinar eso con esa Comisión son don Raúl y doña Shirley para crear ese grupo.

El acuerdo sería crear un equipo de colaboradores para que realicen un análisis estructural y la transformación organizativa, que ajuste la organización a los nuevos lineamientos estratégicos para que, en un mes plazo concluya, con los objetivos y propuesta solicitada.

En la reunión que tuvimos durante la semana analizamos toda la propuesta, vimos con la Gerencia General quiénes podrían venir, que era lo que nos faltaba justamente en la sesión anterior.

Estarían acompañando a nuestros directores: Alfredo Collado, de Riesgo; Luis Alvarado, de Transformación Digital; Selenia Barrios, de Banca de Personas; Miguel Mora, del Negocio; Jacqueline Torres, de Auditoría Interna —y aquí lo destacamos como asesora—; Manuel García, de la Dirección de Tecnología de Información; Max Obando, de la Dirección Jurídica; Daniel Rojas, de Calidad; Hellen Serrano, de Recursos Humanos; Mario Guadamuz, de Sibanpo; Andrea Brenes de Planificación Estratégica; Alonso Jiménez de Responsabilidad Social y Maritza Camacho de Transformación Digital.

A estas personas deberíamos de comunicarle ya a partir de mañana con la Administración de que pasarían a depender, por lo menos durante un mes, directamente con todas las atribuciones del caso, para lograr el objetivo deseado.

Le deseamos muchos éxitos a nuestros compañeros directores y aunque no aparecen ahí, con las conversaciones del equipo gerencial y de ustedes es que van a estar siendo llamados, van a estar siendo consultados, entonces el proceso es mucho más ágil.

¿Estamos de acuerdo?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Una consulta nada más, ¿los compañeros que se han mencionado forman parte de una unidad que se va a trasladar a la Junta Directiva?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Forman parte de diferentes unidades, todos esos, ya seleccionados, pasan a depender directamente de ustedes, por un mes.

Y la idea es que se ubiquen aquí, a este lado en esta Sala de Sesiones, así que deberían de tomar tiempo para que entre mañana y jueves se reúnan con ustedes y comiencen a asignar todo eso.

Una recomendación es que ninguno de ustedes dos sean los coordinadores y que los muchachos sean los que deciden quién va a coordinar.

La Directora, Sra. González Mora:

Dijiste que Auditoría como asesor y me parece que el representante de jurídicos también desempeñaría esa función.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Destacamos el término por una cuestión de recomendación de don Manuel de separarlo del resto de la gente.

¿Hablaron con vos para lo de Max?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

No, o sea, lo escuché en la sesión pasada, pero no me han informado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Siendo así, háblelo con don Marvin, porque según supuse, ya debían haber hablado con vos.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, señor. No me han dicho nada y me preocupa porque me quedo sin subdirector un mes.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Por eso te digo, voy a dejarlo pendiente, si te parece, que lo ratifique. Es un tema que no lo manejamos nosotros, lo manejó la Administración y lamentablemente otro punto de que no hay una adecuada comunicación entre las gerencias, eso sí lo quiero dejar constando en actas.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Modificar el acuerdo JDN-5951-Acd-852-2022-Art-4, a fin de que se lea de la siguiente manera:**
>
> **Crear un equipo de colaboradores para que realice el análisis estructural y la transformación organizativa que ajuste la organización a los nuevos lineamientos estratégicos para que en un mes de plazo concluya con los objetivos y propuesta solicitada.**
>
> **Cada semana presentarán los avances del proceso.**
>
> **Este equipo estará conformado por los Directores, Sres. Shirley González Mora y Raúl Espinoza Guido, junto con los siguientes funcionarios institucionales: Alfredo Collado Jiménez, Luis Alvarado Salas, Selenia Barrios Leitón, Miguel Mora González, Jacqueline Torres Quesada, Manuel García Ramos, Daniel Rojas Valle, Hellen Serrano Abarca, Mario Guadamuz Santana, Andrea Brenes Marín, Alonso Jiménez Zúñiga, Maritza Camacho Leitón y Giovanni Moreira Arias.**
>
> **La persona de la Auditoría Interna estará en calidad de asesora del grupo."** **(865)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

El Presidente, Sr. Salas Mora:

El sábado tuve la oportunidad de participar con las juntas rurales en una capacitación que se dio sobre el tema de estupefacientes, drogas y otras cosas y al final don Marco Hernández, que es quien coordina todo lo relacionado con la Federación de Uniones Cantonales de Heredia, nos está invitando para el próximo 27 de noviembre a las 10:00 a. m., en el Salón Comunal de Cubujuquí de Heredia, para un evento que van a realizar para 250 dirigentes comunales de la provincia de Heredia.

Creo que es un acto, ya que no pudimos ir… oficialmente la Junta Directiva va a asistir, creo que nos van a dar la oportunidad de dar un mensaje.

Así no solamente estaríamos apoyando a la Federación de Uniones Cantonales, sino también a un miembro que preside una de nuestras juntas de crédito de la provincia de Heredia, así es que quedan cordialmente invitados para el 27 de noviembre a las 10 de la mañana en Cubujuquí de Heredia.

La Directora, Sra. González Cordero:

¿Esa sí la patrocina el Banco?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entendí que sí porque dice “Ha sido coordinada y patrocinada por el Banco Popular y de Desarrollo Comunal”.

Me imagino que se coordinaron con la Gerencia de sucursal.

Bueno, eso son los asuntos que tengo de asuntos de Presidencia.

ARTÍCULO 6

5.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Quiero presentar una moción:

Considerando:

1. *Que el movimiento comunal es un pilar de la fundamental de la conformación de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, dando origen a la propia creación del Banco y que representa un porcentaje muy importante de los delegados de la Asamblea.*

2. *Que el movimiento comunal forma parte del impulso del desarrollo social, económico y ambiental del país y surge como una alternativa para que las comunidades costarricenses, a través de la solidaridad, el apoyo y la unión puedan salir adelante, por lo que resulta preponderante que en estos momentos de dificultad económica, amplio deterioro de las condiciones sociales de las familias producto de la crisis postpandemia, del aumento en el precio de las materias primas y transporte internacional, así como el conflicto geopolítico en Ucrania, se brinde apoyo a este sector que tiene una gran presencia a lo largo del territorio nacional.*

3. *Que dentro de lo que establece la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en su artículo 2, el cual indica que el objetivo fundamental del Banco es dar protección económica y bienestar a los trabajadores y procurar su desarrollo económico y social, el apoyo al sector comunal debe ser persistente dentro de las políticas de la institución.*

4. *Que la reunión anual del movimiento comunal es una actividad completamente estratégica, en virtud de que están representados muchos cantones del país en un solo lugar y es una oportunidad en donde el banco pueda destacar, promocionarse y hacerse presente nacionalmente, ante todos los representantes de las asociaciones de desarrollo y en tal sentido Requiere el apoyo de nuestra organización.*

5. *Que en la Política de Patrocinios aprobada por la Junta Directiva Nacional en mayo del año en curso, se le dio un énfasis importante al responsabilidad social que tiene el Banco, por lo que se creó un patrocinio de valores sociales, el cual se define como la acción de responsabilidad social del conglomerado, que forma parte de la estrategia sostenida de inversión que trata de alinear los valores conglomerales con las necesidades y compromisos sociales., con el fin de promover los intereses a largo plazo de la institución y de reforzar su reputación y la marca.*

Se mociona

1. *Se instruye a la Gerencia General del Conglomerado, para que, de conformidad con el ordenamiento que regula la materia y dentro de la planificación y promoción de eventos para el 2023, se realicen las gestiones necesarias y con adecuada antelación para apoyar a la Confederación Nacional de Asociaciones de Desarrollo (Conadeco) en la organización de la celebración del Día Nacional del Servidor Comunitario de forma tal que la presencia del Banco Popular sea protagónica en apoyo a este sector tan importante de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, logrando así aumentar la presencia de la marca y el símbolo de pertenencia dentro de las poblaciones costarricenses como valores intangibles de nuestro conglomerado.*

2. *Se instaure una comisión ad hoc para que realice una revisión de la Política de Patrocinios aprobada por la Junta Directiva Nacional mediante acuerdo JDN-5909-ACD-312- 2022-ART-13, a fin de que este documento sea ajustado a las necesidades y postulados de la nueva estrategia del conglomerado Banco Popular y de Desarrollo comunal.*

Esa es la moción, señores directores.

La Directora, Sra. González Cordero:

Obviamente la secundo y espero que la secundemos todos. A mí en esta participación lo que quisiera es consultarle a don Raúl, porque en este pasillo, allá en aquella esquina, don Fernando Rojas me dice que no patrocina esta actividad del Día del Servidor Comunalista, porque existe una política de la Junta Directiva que lo prohíbe o que lo limita, o sea, se excusó en esta aprobación de Política de Patrocinios que ustedes vieron en este año, en mayo, para decir "no patrocinamos ese evento".

Yo entonces levanté las manos porque uno tiene una responsabilidad hasta donde le alcanzan los límites, y en tanto la Junta tenía esta Política y es la que nos está impidiendo este patrocinio, ni modo.

Esa es la motivación de esta creación de esta comisión K, porque obviamente Jorge Eduardo y yo fuimos testigos el domingo del gran error garrafal que fue no estar ahí como Banco Popular.

Esta de Heredia, no sé las dimensiones en comparación con la del Día del Servidor Comunal, pienso que es mucho más pequeña porque es solamente los de Heredia enfocados en región metropolitana, ahí estaba todo el país: había buses de Limón, había buses de San Ramón, había buses de San Carlos, había buses de Puntarenas, de todo lado, Pérez Zeledón.

Entonces a mí me gustaría que don Raúl nos recuerde o qué es lo que ha pasado que nosotros mismos nos estamos disparando en el pie con este tipo de políticas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Doña Iliana, con mucho gusto. Lo primero que tengo que decir es que sufre el sector comunal, como el solidarista, como el cooperativo y todos los que, de alguna manera, tienen un representante en esta Junta Directiva porque tenemos una limitación legal, que yo le pediría a los asesores legales se refirieran a eso con mayor propiedad, que es el artículo 22°, por un lado.

Y, por otro lado, el área de Mercadeo tiene una metodología de valoración de los patrocinios y aplican un criterio de costo-beneficio con unos parámetros que han sido debidamente criticados por un servidor en el pasado porque no responden, obviamente, a una situación de realidad.

Cuando estamos hablando de actividades de los sectores sociales, que son los que forman parte de la gobernanza, del principio de gobierno de esta institución, lo que estamos diciendo es "se privan de situaciones de lucro por aquellas situaciones de fortalecer el mismo gobierno del Banco Popular".

Entonces, por ejemplo, si en esa actividad que usted hace referencia, del fin de semana anterior, esa evaluación que hizo Mercadeo dio negativa, es decir, los costos, según su metodología, superan a los ingresos, según su metodología, no se hace. Así funcionan ellos, eso es lo que ellos tienen diferente y este es un procedimiento que se sometió a revisión y que ciertamente no vale igual.

Entonces, digamos que yo comparto su preocupación y me parece que es muy acertado el planteamiento que hace el compañero director, don Jorge Eduardo, para revisar esa Política.

Me parece que tiene aquí, yo siempre lo he dicho, esto tiene que partir de un acercamiento del Banco a los sectores sociales y no al revés y tiene que ser a partir de un proceso amplio e integral de cómo fortalecer la marca Banco Popular y de Desarrollo Comunal en los sectores que le dan su origen, precisamente.

Así es que hay mucho que trabajar ahí, pero bueno, hay un gran escollo, es verdad, y es que hay un impedimento de tipo legal.

En otras palabras, se lo pongo de esta manera, doña Iliana y estimados compañeros: el Congreso Solidarista se realizó en junio de este año y este próximo viernes se va a realizar el Día Nacional del Solidarismo. La presencia del Banco Popular es absolutamente nula por la sencilla razón de que yo estoy sentado en esta mesa.

Entonces, ahí ustedes verán y les va a llegar la invitación cordial, a todos los que, de alguna manera, sí nos pueden atender, sí nos pueden soportar esa actividad. Esa es la realidad que estamos viviendo hoy acá en el Banco Popular. Gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que, a ver, yo no le daría la aprobación porque se trate exclusivamente de un sector, siendo y está clarísimo que estoy representando a todos los sectores tal cual fue la redacción que finalmente le dio la Casa Presidencial, que nosotros representamos a los sectores y no a ninguno en específico.

Yo apoyaría la moción siempre y cuando hablemos de todos los sectores. ¿Por qué esto? Porque la estrategia nuestra está clarísima en que una de nuestras autoridades justamente es apoyar el desarrollo comunal. Ahí está, está puesto en blanco y negro.

Pero yo creo que esto no puede quedar en manos, como bien dice Raúl, se quede en que no tengamos plata y ellos son los que representan aquí a todo mundo, digamos, en ese sentido, y no podemos andar mendigando.

A mí me dio vergüenza ajena cuando nos dijeron, doña Iliana, que tienen un millón y algo, cuando nos habían pedido tanta cantidad. Pienso que debería haber un buen rubro, que sí se puede sacar y aunque no fuera, digamos, que dependiera directamente esto, esta Junta debería tener un rubro especial, un presupuesto para atender ese tipo de patrocinios.

Entonces yo más bien ahí agregaría, Jorge Eduardo, si me lo permite, con todo respeto, que se analice la posibilidad de que la Junta tenga su propia presupuestación para el patrocinio de este tipo de cosas.

Cuando estemos analizando el presupuesto, que va a venir la próxima semana, nosotros podríamos contar con eso, pero que se hable de todos los sectores para poder disponer de ese tipo con mayor ampliación, sin perder de vista, por supuesto, lo que está mencionando de sectores, si te parece.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Si me permite, señor Presidente, creo que la moción es muy sencilla y tal vez no depende de algo solo como subjetivo o temperamental, ya los que íbamos a esa actividad ya sabíamos la negativa de la institución como tal y más bien fuimos a decir que, a pesar de las leguleyadas y reglamentos y todo eso, la institución estaba presente, no ocupábamos los aplausos ni mucho menos.

La moción va dirigida en el sentido de que no es que tenemos que andar detrás de ninguna asociación solidarista ni detrás de ninguna asociación de desarrollo ni detrás de ninguna cooperativa en específico.

Es que en este caso en particular cumple: actividad masiva, actividad nacional, actividad de sector, actividad de dueños del Banco, o sea, si esos parámetros no están dentro de Mercadeo, entonces, por favor, que alguien me los baraje porque, si nosotros mismos y lo vuelvo a decir: nunca legislo a favor mío, pero tampoco en contra.

Entonces, a mí me parece que, digamos, que no me vengan con reglamentitis, porque si hay que reformar el reglamento, esa es la potestad que tiene esta Junta Nacional y creo que, mínimo, tenemos el derecho de tener una comisión *ad hoc* porque, además, no es para cobrar más, como a veces se pretende decir, nosotros en lo personal, sino es, más bien, para revisar cuáles son esas políticas.

A mí me parece una barbaridad que nosotros perdamos la perspectiva después de que lleguemos aquí y no nos demos cuenta quiénes son los dueños de este Banco y estoy hablándolo y supuestamente me pusieron como representante del Gobierno de la República, pero hay que estar claro en esas cosas.

Y que nosotros tengamos que ir a ver que tuvieron que irse a financiar con una cementera, en la que, dicho sea de paso, por una ley de hace 32 años que yo aprobé, inteligentemente, una asociación de desarrollo hizo malabares para ser dueños del 8% cuando se dio un proyecto de ley de democratización de empresas del Estado y, gracias a eso, seguro, y al ser socios, entonces consiguieron a la carrera el financiamiento.

Pero de este, que es su Banco desde 1969, les mandaron a decir que, si querían un poco ahí para confites con ese monto. Entonces lo que estamos hablando es de que es una potestad de esta Junta y si, efectivamente, lo que es bueno para el ganso es bueno para la gansa porque habrá eventos masivos de los sectores que, además, cumplen las reglas básicas de un mercadeo, posicionamiento de marca y, además, son los dueños de este Banco.

Entonces, nada más quería porque, como aquí todo consta en actas, entonces quería para que constara en actas y que lo sometiera a votación, señor Presidente.

Al ser las **trece horas con cuarenta y ocho minutos,** ingresa el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Me permite agregarle la sugerencia de que sea para todos los sectores? Digamos, que sea una opinión paraguas. No creo que deforme la propuesta.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Claro, totalmente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien. Los que estamos de acuerdo con la moción presentada. Acuerdo firme, perfecto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad de los presentes:

> **"1. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que, de conformidad con el ordenamiento que regula la materia, y dentro de la planificación y promoción de eventos para el 2023, se realicen las gestiones necesarias y con adecuada antelación para apoyar las actividades de los sectores sociales, logrando así aumentar la presencia de la marca y el símbolo de pertenencia dentro de las poblaciones costarricenses, como valores intangibles de nuestro Conglomerado.**
>
> **2. Solicitar a la Administración conformar una comisión *ad hoc* para que realice una revisión de la Política de Patrocinios, aprobada por la Junta Directiva Nacional mediante acuerdo n°JDN-5909-Acd-312-2022-Art-13 a fin de que este documento sea ajustado a las necesidades y postulados de la nueva estrategia del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal".** **(873)**

La Directora, Sra. González Cordero:

Comentar un poco sobre los resultados del estudio de la supervisión de la Sugef con respecto al área de Cumplimiento del Banco, que tuvimos la reunión el viernes pasado y que, obviamente, los hallazgos tienen que ser de preocupación de esta Junta Directiva.

Vamos a tener esta intervención en el Banco, de revisión, donde vamos a tener que estar dando, trimestralmente, respuesta a todo el plan de acción que se va a elaborar desde Cumplimiento hasta 2024.

Y las observaciones que hacen, por ejemplo, a la Junta Directiva Nacional, bueno, aquí solamente sería don Raúl, pero a nosotros nos va a competer, es que no damos seguimiento a los asuntos de las acciones correctivas en cuanto al riesgo de legitimación de capitales, no se da seguimiento a los asuntos tratados y la adopción de medidas correctivas, por ejemplo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Y por qué me mencionaste ahí?

La Directora, Sra. González Cordero:

Porque es el único de la Junta pasada.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Qué tiene que ver eso?

La Directora, Sra. González Cordero:

Que esta es una evidencia encontrada en actas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muy bien. De que no se daba…

La Directora, Sra. González Cordero:

No daba seguimiento.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Y yo qué tengo que ver ahí?

La Directora, Sra. González Cordero:

No, que es la Junta pasada, o sea, en realidad…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Yo represento a la Junta pasada? ¿Es lo que tendría que entender?

La Directora, Sra. González Cordero:

No, que de la Junta pasada solo Margarita y usted están.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pero vamos con la conclusión ya, por favor.

La Directora, Sra. González Cordero:

Tal vez fue un poco de forma, pero, en realidad, le compete ahora a esta Junta. Esta Junta está igual.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muy bien. Eso es otra cosa.

La Directora, Sra. González Cordero:

Tenemos que asumir.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pero la carta consigna que no es responsabilidad de los que aquí estábamos.

La Directora, Sra. González Cordero:

No, claro que no. Obviamente que no, pero sí la evidencia está y tiene que dar seguimiento esta Junta de las acciones correctivas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

De lo cual ahora usted es también corresponsable.

La Directora, Sra. González Cordero:

Exactamente. Todos los que estamos aquí porque, vamos a ver, entre las observaciones que hicieron fue a Riesgo, a Auditoría Interna, a la Gerencia y al Oficial de Cumplimiento y fueron observaciones que no me voy a llevar aquí 20 minutos diciéndoles todos los apuntes que tenemos, pero sí las falencias son importantes en este sector y esto tiene que tomar preponderancia, como lo acabo de indicar, para nosotros.

Entonces, quisiera dejarlo constando en actas, que estuvimos don Abel, don Marvin, estuvo también don Alberto, don Manuel y el Oficial de Cumplimiento, don Hernando. Entonces para que quede constando en actas, nosotros le vamos a dar análisis en el Comité de Cumplimiento y probablemente de allí van a venir también acciones correctivas en cuanto a eso.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Abel, si me permite.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí.

La Directora, Sra. González Mora:

Para mí fue una verdadera lástima que me bajaran de esa reunión porque he tenido un gran interés en estar informada de un tema tan delicado.

Aquí hemos tenido informes ya de Auditoría, hemos tenido informes de Riesgo, hemos traído a la Operadora que yo presido, y a mí me parece que la ausencia de informes de temas formales relacionados con esa área específica es bastante notable y yo creo que ya es tiempo de que recibamos información clara, información muy formal.

Máxime que, si ya sabemos que hay debilidades, que, si ya la Sugef nos indicó que, en su proceso de salida de una auditoría, que debemos atender situaciones, ese departamento, esa unidad depende directamente de la Junta Directiva, es nuestra responsabilidad.

Así es que yo, de verdad, no sé cuál vez es esta en que hablo del tema, en que solicito la información y quisiera, que, a la persona, ¿es usted, doña Iliana, que preside el Comité? Que por favor atendamos esa necesidad porque en realidad nos podemos ver en un problema si no le dan un seguimiento y una vigilancia adecuada a esa área.

Así que yo diría que, a más tardar la próxima semana, tengamos un informe diagnóstico completo de lo que ahí está pasando para que tomemos las decisiones correspondientes y se corrijan o se ayude desde este órgano a que la situación se vaya controlando.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo coincido y un poco para ampliar lo que estás diciendo, a ver, este es un tema interesante porque esta Junta tiene que valorar si Cumplimiento juega un papel estratégico porque hoy depende de una estructura de la Gerencia.

Entonces, a raíz de toda esta planificación estratégica, estuvimos hablando con Hernando y profundizamos el tema.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

De acuerdo con la Ley 7786, Cumplimiento le reporta a la Junta Directiva. La parte administrativa a la Gerencia, pero la parte directa es a la Junta Directiva Nacional.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, muy bien, pero me refiero a que, cuando usted lo ubica en la estructura, hay subordinación y ahí no hay quite, o sea, así está.

Yo creo que, aquí voy a proponer algo que Iliana lo había planteado y que ahora lo ratifica doña Shirley, que se analice, a raíz del informe, yo te diría que esperemos que venga el informe por lo siguiente: doña Iliana lo señaló bien, que hay debilidades de la Junta Directiva, hay debilidades de la Auditoría, hay debilidades también de la Gerencia General y están bien especificadas.

Yo creo que es un tema que hay que ponerle mucha atención. Yo mañana tengo reunión a las… convocaron a las 8 de la mañana. Creo que a usted lo van a convocar, Raúl, y a mí también y son temas que nosotros vamos a tener que asumir.

Entonces, apenas llegue la información, señor Gerente, que aquí nos la van a mandar, inmediatamente pasa a lugar de punto importante. Yo no sé cuándo la van a mandar, yo diría que ya la tienen que haber mandado.

Entonces, cuando eso venga, vamos a manejarlo no solamente desde un punto de vista de la posición jerárquica de la unidad, luego también desde un punto de vista de recomendaciones y asumirlas con la responsabilidad del caso. Que a mí no me preocupa porque ya nosotros hemos avanzado, según lo leí ahí, que había avanzado.

Si alguien, bueno, no lo puedo decir abiertamente, pero tenemos información de toda la reunión, de todo este asunto por si alguien quiere profundizarla, me la pide, con muchísimo gusto yo se la puedo dar.

Pero vale el tema, doña Iliana, sé que tienes una tarea fuerte ahí y apoyar como estamos apoyando a las otras unidades para entrarle fuertemente a que eso se cumpla tal cual nos ha sido encomendado. Muy bien, gracias por la información.

¿Alguien más? Si no, pasamos al siguiente tema.

ARTÍCULO 7

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la presentación correspondiente a la propuesta denominada "Plan BP Bienestar Social". (Ref.: Oficio GGC-1276-2022)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Bien, vamos a hacer la presentación de la atención del acuerdo de la Junta Directiva sobre un plan nacional para el tema de reestructuración de deudas.

Este proyecto habíamos tenido algunas observaciones de parte de la Junta Directiva sobre unas iniciativas que estábamos generando, de las cuales ya ayer se cristalizó una que ha impactado muy positivamente a nuestros clientes y muy bien tomada por diferentes personas que, a nivel de las redes, lo han manifestado.

Y ahorita entonces lo que vamos a hacer es una presentación de un trabajo en equipo que hemos venido generando durante los últimos días con el propósito de poder presentarles un proyecto que lo que permite es generar un proceso de reestructuración de deudas.

Al ser las **trece horas con cincuenta y nueve minutos,** ingresan el Director de Soporte al Negocio, Sr. Juan Carlos Li Guzmán; el Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, y el Jefe de la División Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

El acuerdo quedaría así, para someterlo a votación:

Aprobar la propuesta denominada Plan BP Bienestar Social, a fin de que sea implementada como parte de la contribución que el Banco Popular mantiene para generar bienestar social, según los impactos y objetivos previstos.

Tomar en cuenta las observaciones de los señores y señoras directoras relacionadas con:

1. *Analizar en el Comité de Riesgo la propuesta.*
2. *Tener una ruta crítica y un análisis de impacto y efecto en el Banco.*
3. *Revisar estrategias de inicio del proyecto.*
4. *Y un análisis del impacto en la cartera.*

Yo creo que ahí resumimos todo lo que se está hablando, lo cual no requiere… hay que darle continuidad. Y una vez que esté todo eso listo, bienvenido… para ir tomándole... Yo debería agregar que como este es un proyecto y tal es su importancia, señor Gerente, que tal vez lo podríamos ir viendo cada 30 días. Es decir, como va avanzando, una vez que fue toda esta primera parte a Riesgo, lo traemos aquí para ver cómo nos va…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Me permite un segundo nada más, solo un tanto que no lo veo, numéricamente el impacto que tenemos en relación con el número de … en el país, ¿me explico? Nada más para hacer una relación.

Obviamente que uno puede decir "bueno, es que estamos haciendo algo, los demás no están haciendo nada", pero lo que quiero es, numéricamente, para jugar un poquito al abogado del diablo, es cuánto impactamos en relación con; si todo se da, como dicen ustedes, los que saben, *ceteris paribus,* todo permanece igual, todo lo demás permanece, en cuánto impactamos proporcionalmente a la necesidad que existe en el país de endeudamiento.

Yo creo que ese dato yo lo vi o lo tienen, pero no quiero decir el número para no batear, ahorita lo que quiero decir es que no… ¿Un 20%? ¿Con los números que tenemos, entre el 23 y el 24, al que se le puede llegar?

El Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González:

A lo que se puede llegar entre el 23 y 24 es las conclusiones finales. Si se nos diera lo del punto veinticinco, aquí no hay otros fondos adicionales más que lo que hoy hay, más el punto veinticinco. Si eso se diera, se podrían impactar unos 14.822 clientes en los primeros tres años, que representa el 11,8% del universo calculado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Por eso la importancia de conseguir los fondos.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Yo creo que aquí lo importante, el trabajo que sigue también, pedirles a ustedes colaboración, porque es un trabajo también político, tocando puertas, para poder nosotros accesar recursos de bajo costo en instituciones, en empresas del Estado, Poder Ejecutivo, porque tiene que darse el proceso de reforma de la ley del Banco para que el Banco pueda pensar cuantas… del Estado, para que ese impacto que dice doña Shirley no sea fuerte en la fuerte en la parte directamente de las carteras del Banco.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Inclusive, aquí solicitaban… analizar la parte legal también, que este es un punto interesante para que estemos a tono, Contraloría… que también los reservamos aquí. Y don Víctor, eso tendría que ir como a cuenta de la ruta crítica que señalaba don Raúl, y esos son aspectos. Por supuesto que van a contar con toda nuestra ayuda, si hay que ir a la Asamblea Legislativa, aquí tenemos al experto; si vamos a tener que ir a otro lado, ustedes van, vamos con ustedes con mucho gusto. Voy a someter a aprobación y votación la propuesta que acabo de leer, los que estén de acuerdo, sírvanse levantar la mano.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"1. Dar por recibidos los oficios GGC-1276-2022 y SGN-1470-2022, por medio de los cuales se presenta la propuesta denominada *Plan BP Bienestar Social*.**
>
> **Lo anterior en atención del acuerdo JDN-5941-Acd-724-2022-Art-9.**
>
> **2. Aprobar la propuesta denominada *Plan BP Bienestar Social*, a fin de que sea implementada como parte de la contribución que el Banco Popular y de Desarrollo Comunal mantiene para generar bienestar social, según los impactos y objetivos previstos.**
>
> **La Administración deberá considerar las observaciones indicadas por los Directores en el sentido de:**
>
> - **Presentar y analizar la propuesta en el Comité Corporativo de Riesgo.**
> - **Tener una ruta crítica, un análisis de impacto y de efecto en el Banco.**
> - **Revisar estrategias de inicio del proyecto.**
> - **Analizar el impacto en la cartera.**
>
> **3. Solicitar a la Administración que mensualmente informe del avance del *Plan BP Bienestar Social*". (866)**

ACUERDO FIRME.

Al ser las **quince horas con tres minutos,** se retiran el Director de Soporte al Negocio, Sr. Li Guzmán; el Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes; y el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Mora González.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Una cosa nada más de forma, tal vez que lo que debemos hacer en temas de comunicación en todos los niveles…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, ahí puede hacerse estrategias de mercadeo de la lista de proyectos…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Pero decirlo como de atrás para adelante, como diciendo "deseáramos poder llegar a la… pero tenemos que poner nuestro granito de arena", ¿cómo le explico?...

El Director, Sr. Espinoza Guido

Se lo cambio: que debemos llegarle al 50% de la comisión y necesitamos esto para llegar. Ese es el proyecto…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Se lo compro, “si nos dan esto, esto y esto, le podemos llegar a esto; cuánto le llegan los demás, no sé, pero no se puede, dennos esto”. Está perfecto.

ARTÍCULO 8

6.2.- Propuesta para aprobación de los Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025.

Al ser las **quince horas con cinco minutos**, ingresa el Asesor de Gerencia General Corporativa, Sr. Manuel Rivera Garita.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Dicho sea de paso, voy a corregir ahí que no es propensión estratégica, ya eso tuvo una metodología, pero sí es “Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025”, debería leerse así. Ya corregí el acuerdo que vamos a tomar.

Yo no quiero, pero yo quiero que pongan atención a estos datos que ustedes van a ver. Don Raúl preguntaba cuál es el … es muy interesante, porque van a ver ustedes los resultados del trabajo que se hizo. Muy impresionante el impacto que causó en la gente, ellos le pueden explicar. Y hoy se lo vamos a entregar en un acto simbólico aquí a nuestro gerente…

El Asesor de Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:

Tal vez muy ejecutivo pero muy importante. Mencionarles que, de todo el trabajo que se ha venido haciendo hasta este momento, recordemos que el evento que se hizo en el Hotel Radisson, un total de 103 líderes a nivel de todo el Conglomerado aportaron para ese momento 549 respuestas o propuestas que hicimos un resumen la semana pasada acá. Pero, paralelamente a eso, la Junta Directiva Nacional llevó a cabo una reunión con todo el personal del Conglomerado, en el cual, 13 funcionarios después de la reunión aportaron una serie de ideas y eso acumularon un total de 442 propuestas.

Con esos dos mundos, acumulados 991 ideas a nivel de todo el Conglomerado. Quisimos resaltarlo porque esto no es un detalle menor, es el aporte prácticamente de toda la gente del Conglomerado, con una buena intención…

Entonces, comprenderán que la complejidad es mucha y que ahí es donde empezamos a consolidar y… las ideas para llegar a un total aproximadamente de 100 ideas muy concretas, aproximadamente, poco más, poco menos, que son las que están plasmadas dentro del documento de los lineamientos.

Esto quisimos traerlo como una estadística porque es importante que todos podamos ver de dónde es que sale. También nuestro aporte es un aporte técnico, pero acá el liderazgo de la Junta Directiva en el documento ha sido fundamental.

Esto es básicamente para introducir el documento. El documento acá, que ustedes, se está presentando hoy como los lineamientos y acciones estratégicas, prácticamente es el plan estratégico, esta es la línea estratégica que vamos a seguir. Me voy a referir básicamente al contenido del documento, en donde estos lineamientos y acciones estratégicas están distribuidos en tres componentes presentes en el documento y un componente adicional, un cuarto componente, que se va a agregando un poco más adelante, ya me voy a referir a él.

En una primera parte, está todo lo que tiene que ver con el proceso de planeamiento estratégico, desde la definición de las prioridades, que son las diferentes áreas de acción; el área social, el área comercial, el desarrollo tecnológico, la parte de soporte, la parte de gobernanza. En cuenta esta, todo el tema de sostenibilidad con elementos o criterios de cómo van a ser medidos, como van a ser controlados y el marco filosófico del Conglomerado, en donde tenemos todo el tema, el propósito estratégico, con los diferentes alineamientos, con las pautas vigentes… y obviamente, consecuentemente, con sus ejes transversales, la misión, la visión, los principios que van a ser los primordiales para impulsar la cultura organizacional, alineada a los valores estratégicos que tenemos ahí y para caer en el conjunto de objetivos estratégicos ya definidos para el Conglomerado.

El primer gran apartado, en el idioma que yo manejaba hasta ahora, de aquí en adelante es diferente, pero esto era como para decir el marco filosófico de la estrategia, pero aquí ya es el norte y la visión estratégica.

En una segunda parte del documento, se rescata o, más bien, se actualiza lo que ya teníamos en el documento base de los lineamientos. Prácticamente, el 80 o 90% de lo que está ahí con ajustes, más menos, es lo que ya sería circulado, incluso de cara al ejercicio del Radisson y, posteriormente, funcionó como un insumo para...

Ahí están prácticamente las líneas… y obviamente, no me voy a referir a él, porque es mucho del documento que ya se había presentado, pero el conjunto de ideas, o sea, ya teniendo eso como marco de referencia y las novecientos noventa y resto de ideas con las 100 acciones muy concretas están vertidas en la tercera parte del documento.

Ahí están definidas por las diferentes áreas, las diferentes temáticas, las acciones sugeridas, con los cuales se va a trabajar, en lo sucesivo, con las diferentes áreas para poder trasladar esto en planes operativos, como lo explicaba don Abel de una forma muy sencilla, de una forma muy simple, pero muy concreta, de la acción en el tiempo, o sea, qué es lo que vamos a hacer, en qué periodo lo vamos a hacer. O sea, de alguna forma simple de medirlo y esa es la parte que tenemos que instrumentalizar.

¿Qué es lo que sigue de aquí en adelante? Entregar esto a la organización, primero aprobarlo acá y entregarlo a toda la organización. Puse de referencia, con el permiso de don Abel, únicamente el foro del 4 de noviembre, que es el II Encuentro de Constructores, una promesa que hicimos a todo el Conglomerado, los líderes que estaban ahí, como para decirles "este es el resultado de este esfuerzo", pero no solo de ese equipo, sino de todo el Conglomerado, y lo siento como un evento principal, pero alrededor de esos hay otros eventos que ya incluso empiezan desde este jueves: encuentros con las sociedades anónimos, encuentros con las áreas de cumplimiento, encuentros con las auditorías internas, encuentros con Riesgo y juntas de crédito; en fin, ahí se van a ir abordando, pero este va a ser como el evento principal en donde le vamos a decir al Conglomerado "esta es la línea de trabajo" y a partir de ahí, nos vamos a arrollar las mangas para que en un plazo de un mes y quince días tengamos listos los planes operativos y finalicemos este año con la hoja de ruta trazada para todos los niveles de lo que vamos a ejecutar a partir del 1 de enero del 2023.

Eso sería, don Abel. Una presentación muy ejecutiva, pero el resultado del esfuerzo hasta la fecha.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo voy a agregar ahí algo que es vital. Les voy a contar la anécdota, ¿quién estaba ayer con nosotros …? Llegaron a presentar los planes operativos y los … Auditoría y todo, fue sumamente interesante, porque vienen con los modelos actuales, entonces les dijimos "Se los recibimos, pero los vamos a cambiar".

Es bueno esto porque da vuelta, como bien lo decía Manuel, al proceso que se le venía dando hasta hoy. Y, aunque fue muy rica la información, nos ha permitido ir variando el método y la forma en que se debería ver cada uno de los entes que llegaron a presentar información. Y ahí falta, y no lo podemos poner porque no sabemos qué van a plantear las organizaciones; a partir de, me imagino que de mañana, ya nuestro gerente dará el banderazo de salida para los planes operativos que deben estar listos el 15 de diciembre, si mal no recuerdo.

Y de ahí, ya paralelo a eso, el grupo que viene con Manuel, de acuerdo, valga la redundancia, al acuerdo que tomamos esta tarde, iría construyendo los KPI. Va a ser muy interesante, porque no va a ser sino hasta finales del año en que tengamos los KPI de gestión, los de riesgo y también los de cumplimiento, y esto nos va a ayudar muchísimo en lo que es el control de todo el proceso.

Pero quizás aquí lo que más destaco son anécdotas que yo creo que vale la pena contar, señor Gerente. Ahí me llegó a mi correo, dentro de las anécdotas de todas estas cosas, del personal, que no conocemos, porque nos llegaron todos los correos y le vamos a dar un agradecimiento a los correos. Dice: "Señores de la Junta, yo tengo varias ideas, pero solo a ustedes se las presentaría porque si no me las roban". Ese es el deseo de la gente, "venga, que las ideas estén ahí", pero esto desató ese deseo de participar y ya no se puede decir que a la gente no se le dijera que consultara; todos, los 4.000 tuvieron oportunidad de aportar.

Pero tuvimos cerca de ciento noventa y resto…

El Asesor de Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita:

Solo 113 personas en la reunión con el personal aportaron ideas concretas por el canal que se definió.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y si ustedes quieren verlo, eso está aparte, o sea, todo está como en cajoncitos. Pero muy interesante. Les vamos a distribuir a los directores y a la Gerencia todo ese aporte de esas 113 personas, porque así es como piensa el Conglomerado de su deseo de poder contribuir.

Esto no concluye, porque ahora vamos con las subsidiarias, vamos con los comités que ya mencionaste. Pero ahí está la propuesta, gracias a todos por la colaboración, con todo el apoyo, hoy pudimos irle a decir a nuestro presidente "tome, aquí está nuestro primer compromiso cumplido" y le entregamos eso.

Ahora vamos a un, antes de pasar a eso, ¿están de acuerdo con la propuesta de lineamientos estratégicos? Dice: "Aprobar los Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025".

Si estamos de acuerdo, viene un ejercicio bonito, no se trata de estar de acuerdo, pero usted aquí va a decir, porque esto es histórico para este banco, que deberían publicitarlo de alguna forma los que les gusta salir en televisión y esas varas, en la radio, pero, señor Gerente, usted va a firmar primero, vamos a darle ese honor, para que usted vea que no solamente está en ese honor, señora Vicepresidenta, usted va a firmar este también, por este ladito, y todos lo vamos a firmar, de los que aparecen en la lista, por favor, que somos todos los que hemos visto este proceso.

Manuel, muchas gracias, yo creo que ha sido un esfuerzo extraordinario y yo seguiré insistiendo: esto es un ahorro y yo creo que se demostró que aquí hay demasiada capacidad para hacer eso, y tal y como fuimos y yo creo que ha sido muy bonito.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Aprobar los Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025".** **(867)**

ACUERDO FIRME.

Al ser las **quince horas con veintiún minutos** se retira el Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Rivera Garita.

El viernes hacemos entrega final, acto simbólico a don Marvin, ojalá vengan todos porque vamos a hacerlo delante de todos los que han estado con nosotros, el día viernes. ¿Estamos? Muchas gracias.

Gracias, continuamos ¿don Marvin?

ARTÍCULO 9

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite informe sobre el caso del crédito otorgado a Inversiones e Inmobiliaria del Grupo J.C.B. Sociedad Anónima, en atención al acuerdo JDN-5951-Acd-855-2022-Art-7. (Ref.: Oficio GGC-1321-2022)

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad de los presentes:

> **"Dar por conocido el oficio GGC-1321-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite informe sobre el caso del crédito otorgado a Inversiones e Inmobiliaria del Grupo J.C.B. Sociedad Anónima, en atención al acuerdo JDN-5951-Acd-855-2022-Art-7".** **(874)**

ARTÍCULO 10

7.1.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, remite el Informe Definitivo sobre la evaluación "Gestión de procedimientos administrativos ODP". (Ref.: Oficio AIRI- 27-2022)

El Auditor General, Sr. González Cabezas:

Muy buenas tardes, voy a hacer un resumen ejecutivo. Ese informe que justamente el señor presidente me pidió que lo presentara, en razón, del caso anterior, que tenía que ver con el órgano administrativo que se llevó contra unos funcionarios del Banco con el crédito de Juan Carlos Bolaños.

Les comentaba yo en ese momento que habíamos hecho una evaluación, digamos, de la gestión de los procesos administrativos en el Banco y ¿por qué hacemos esto?, porque se invierte mucho tiempo, mucho recurso, mucho dinero en el Banco sobre este tema y lo que persigue, finalmente, en ese tema de los órganos administrativos, es evitar la impunidad sea en la organización.

En esto, desde luego que la Auditoría tiene un papel importante porque en la medida en que las sanciones de orden doloso o situaciones que comprometen la actuación de funcionarios, no necesariamente doloso, pero sí que pueden ser graves en la medida en que eso esos eventos sean … eso crea un ambiente apropiado para que no se comentan y en la medida en que exista la impunidad se crea un ambiente negativo, desde el punto de vista de control, de manera que cualquiera puede pensar *aquí hago cualquier cosa, cualquier situación y no pasa nada*.

Tenemos que buscar un grado, un intermedio apropiado entre el poder, dar el ejemplo en cuanto al sancionar lo que se debe, pero también la inversión que llevamos a cabo para esos propósitos.

El estudio que hicimos obtuvo un resultado, como ahí lo mencionamos, insatisfactorio, básicamente queríamos evaluar la gestión de los procedimientos administrativos y se identificaron problemas importantes en la operativa y en la estrategia, de estos procedimientos administrativos que nos llevan a concluir que se ubican oportunidades importantes de mejora.

Básicamente las tres deficiencias, tratando de ser muy resumidos en esto, que se detectaron tiene que ver con efectividad, economía procesal y con la celeridad, los tres aspectos limitan la efectiva ejecución del acto final y también la posibilidad de cobro oportuno, el deterioro del ambiente ético, en cuanto a la percepción de la población laboral sobre la lenta atención que se le da hacia sus denuncias e incluso el ambiente que se puede crear sobre la impunidad, como lo señalaba hace un rato. Era un poquito de referirme.

En ese tema de la efectividad hablábamos de que existe, en ese entonces, el periodo que seleccionamos fue como de enero 2021 a junio 2022, se hizo una muestra selectiva de 23 casos, una muestra estadística de algunos de los expedientes que ya estaban concluidos, que aun siendo la Auditoría no tenemos acceso a los expedientes de los órganos que estén en proceso, eso es confidencial para todas las partes.

En los procedimientos internos, la idea también estaba planteada para cobrarle a los funcionarios, pero esa parte de la sanción quedó pendiente hasta que se dilucide en tribunales la posibilidad de cobrarle a la compañía, lo cual puede ser un poco más real, porque son sumas elevadas, creo que los funcionarios algunos todavía están, uno creo que ya no… aunque se despidió por la vía de una medida cautelar fue reintegrado en el Banco y eso complica sensiblemente la situación laboral.

Ahí establecíamos que hay debilidades, desde el punto vista de control y de procedimientos para gestionar la parte civil, no de esa magnitud, porque esa magnitud la están engrosando mucho, tres casos de los cuales detallé algunos, hay muchos otros casos que no se ejecuta la parte civil en forma apropiada.

También señalábamos en el informe en el informe que el 35% de los casos que se estudiaron fueron exonerados de responsabilidades por debilidades procesales y esto tiene que ver con que se dura muchísimo, por ejemplo, recabando la prueba, a los órganos se le presenta la información y el proceso de recabar pruebas se hace tan lento, es decir, puede ser de un año a pasar 4 años y hay veces que cuando llegan a recabar la prueba dicen *diay el expediente se perdió* y se desapareció el expediente, entonces, por alguna razón no se encontró el expediente y listo, se deja prescribir los casos en algunas situaciones y cosas de esas que nos pareció muy grueso o muy importantes, en términos relativos, la cantidad de casos que están en esa situación.

Aquí, hacíamos ver, en cuanto a este tema de economía procesal la omisa aplicación de criterios, tan siquiera consistentes y lógicos, desde el punto de vista costo–beneficio para aperturar o no un procedimiento administrativo.

Aquí en el Banco nadie quiere, para usar un término muy actual, comerse la bronca y de verdad actuar como tal y sancionar a la gente cuando tiene que sancionarla, no necesariamente ir a un procedimiento administrativo ¿cómo lo elevan? Se lo pongo al Gerente General, se lo mando a un órgano, cuando tiene que realmente actuar esa persona, entonces, todo lo terminan mandando a órganos y ve que aquí lo señalábamos el costo administrativo que estimamos de un órgano es como de ₡5.000.000 y tenemos órganos para todo, para cualquier cosa, tenemos 73, 74 órganos abiertos en ese momento.

Dice el Director Jurídico que ya anda por ochenta y pico órganos abiertos, con tres abogados que pertenecen a la Dirección Jurídica, en todos los órganos, todos son órganos colegiados, no existe la oportunidad de órganos unipersonales, cosa que debería de cambiarse, entonces, si todo lo metemos a esos procedimientos administrativos no se discrimina entre qué es lo importa y que no es importante y lo metemos en esa maraña de cosas…

Producto de esos hallazgos que se detallan bastante en los informes, generamos un total como de 14 recomendaciones para cambiar, a haber si podemos cambiar el proceso, recomendaciones que tienen que ver con estrategia, que persiguen establecer una estrategia jurídica diferente para la recuperación de casos civiles con asignación de responsables, una recomendación en términos de plataforma, en términos de tener un sistema de control, creo que utilizan mucho el (incomprensible en el audio), que no es tan malo, de integrar la plataforma para controlar los procedimientos administrativos.

El control de los vencimientos de los plazos, por ejemplo, para sancionar, cada Gerencia tiene uno con diferentes entes a cargo y debería de ser una sola plataforma para controlar todo esto y hacerlo más eficiente.

Pensábamos, en cuanto a alternativas de gestión, que tiene que implementarse la posibilidad de conformar órganos de debido proceso con miembros externos cuando sea necesario hacerlo, no es que queremos tercerizar todo esto, pero hay momentos en que hay conflictos de interés terribles.

hay casos en que amerita ver si se puede tener la posibilidad y por eso hay que ver la reglamentación, todo esto es que nosotros nos hemos metido el tiro en el zapato, porque todo lo que hacemos es procedimientos y reglamentación interna que nos ata las manos para poder hacer cosas diferentes.

Y en cuanto, también, en controles dar criterios para empoderar precisamente a las jefaturas y que estas necesariamente tengan que actuar en cuanto a sus responsabilidades para sancionar y para también empoderar a los órganos para que la obtención de prueba sea mucho más eficiente de lo que es hoy día, estableciendo plazos y momentos en que puedan hacerlo.

Lo que pasa con los órganos es que en cualquier momento piden prueba y muchas veces de eso piden prueba tan solo para cortar la prescripción y vuelven a pedir la misma prueba porque no ven el caso en 6 meses, entonces vuelven a pedir otra vez la prueba y ponen a todo mundo a trabajar.

Igual, instauración de otros mecanismos alternos de resolución, la Caja ha implementado uno que se llama Mapa que es un sistema mucho más expedito, mucho más fácil que creemos que el Banco debería de incursionar.

Sobre esto hay recomendaciones para cambiar las cosas de cómo se están haciendo ahora, hacerlas más eficientes, eficiente tiene que ver con hacerlo mucho más rápido, mucho más oportunas y con mucho menor costo del que se hace hoy día y procurando una mayor oportunidad de sancionar también y de recuperar recursos.

Entonces, un poco para que los señores directores tuvieran la idea cómo se está manejando eso estamos haciendo recomendaciones pendientes a que esto cambie importantemente, es decir, que cambiemos la reglamentación que cambiemos los procedimientos, que cambiemos la plataforma de control y cambiemos también cultura de las jefaturas para que se empoderen y asuman responsabilidad, cosa que hasta el momento vemos como una falla importante.

Eso era todo, presidente y directores.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, ¿discusión al informe?

La Directora, Sra. González Mora:

Yo quisiera hacer una consulta general, ahí están las áreas analizadas, las áreas responsables, hasta un detalle de la magnitud del problema y además están las recomendaciones ¿por qué no se han implementado? Esa sería como mi pregunta general…

Me llama la atención que todos los órganos también se hagan de manera interna, cuando algunos, como bien lo dice el Auditor, no se pueden ejecutar objetivamente dependiendo, por un lado, de la posición y, por otro lado también, del área en que se encuentran las personas. Por ejemplo, si el órgano lo constituyen tres abogados y el que se va a investigar es abogado, difícilmente ahí podrá haber un proceso objetivo, como debe de ser.

Yo, de lo que conozco, los órganos integrados externamente son más expeditos, más objetivos y funcionan de la mejor manera, pero yo creo que estas recomendaciones deberían de ejecutarse de inmediato, porque ya están identificadas, están establecidas y no veo por qué permanezcan pendientes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es un informe reciente.

La Directora, Sra. González Mora:

Pero entonces yo creo que ese debería ser nuestro acuerdo, que esto se implemente ya, porque esto quita mucha energía, mucho desgaste y genera también un clima organizacional muy complicado. Ahora, la reglamentación pareciera que también hay que modificarla porque, como dice el señor Auditor, hay temas que se van a órganos que en realidad los debió resolver el jefe directamente o el gerente en su área y aplicar las sanciones que correspondan, y si no tienen esa capacidad, no deberían estar en esa posición. Entonces, creo que hay mucha cosita aquí de fondo que hay que modificar y que hay que aplicar de inmediato.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Solamente para aclararle, señora Directora, que este informe es muy reciente y hay un plan de atención de recomendaciones; están todas en proceso. De hecho, ya la Auditoría Interna ha aceptado bastantes; quedan pocas que no se han cerrado, pero están todas en tiempo. Sí, hay un tema que es importante que ustedes conozcan y es que el proceso disciplinario está regulado en la Convención. El hecho de por qué se hace con abogados externos es porque así está establecido en la Convención Colectiva del Banco y establece la forma y dice quiénes lo conforman. Es un tema convencional. Don Manuel tiene razón. Aquí deberíamos tener la posibilidad de contar con un órgano unipersonal e igual de poder contar con órganos externos.

Yo recuerdo, por ejemplo, que en algún momento igual se le abrió un proceso al Auditor y era todo un tema. ¿Quién lo va a llevar? ¿Quién quiere llevarle un órgano al Auditor? Es complicadísimo. Entonces aquí la cosa me parece que sí debería tener un elemento externo al que se puede acudir, pero, señores, es un tema que vimos con el señor Gerente en una comisión y las reglas están ahí, y es muy complicado cuando usted tiene una ley profesional y que define claramente las reglas. Además, hay un reglamento de lo que se llama la Junta de Relaciones Laborales, porque pasa por diferentes procesos. Todos los casos van a una Junta de Relaciones Laborales, entonces no es tan simple como uno podría querer.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Y en la Convención que está negociándose?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Claro, ahí es donde tenemos la papa en la mano en este momento. Eso viene para acá.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Cuando vuelva acá, aquí tiene que revisarse.

La Directora, Sra. González Mora:

Qué dicha que hay oportunidad pronta.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Ahí tanto el señor Gerente como el suscrito nos inhibimos, porque tenemos ahí un tema de no querer participar por temas meramente legales. Como dije antes, este Banco nos impide, por temas de legalidad, algunos temas. Entonces, ni don Marvin ni yo conocemos lo que se negoció. Aunque parece ilógico decir eso, así es. Pero vaya, sí, aquí tiene que volver.

Pero es cierto, o sea, yo le agradezco a la Auditoría Interna que nos señaló algunas debilidades, sobre todo en los cobros judiciales, y estamos aplicando una política de incobrabilidad porque realmente tenemos una cantidad importante de procesos donde estamos gastando el tiempo, porque es gente que no tiene bienes susceptibles de embargo, pero ahí están y están haciendo bulto. Son personas que tienen una cuenta por cobrar, pero sabemos que nunca la van a pagar. Y estamos haciendo los esfuerzos que se estima necesarios para los que sí tienen bienes, como el caso que puso de ejemplo el señor Auditor. Nos hemos reunido y no hay forma de que lleguemos a acuerdos.

Pero sí yo quiero de verdad sobre todo que la Junta tenga claro que mientras eso esté en la Convención, estos temas difícilmente, no es que no se puedan cambiar, pero difícilmente se van a acelerar en la forma en que uno quisiera y esto también me parece que es importante que los señores y señoras Directores lo conozcan, porque así son las cosas. Básicamente. No quiero quitarles más tiempo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vamos a ver. Estamos hablando de gestión. Estamos hablando de ese tipo de cosas. Y la Auditoría Interna está señalando una serie de deficiencias que tienen que ver con eficacia y que tienen que ver básicamente con la eficiencia. Voy a recordar que en este Banco es muy probable echarle la culpa a otros de lo que estás obligado a hacer. Entonces, yo digo: *Diay, sí, resulta que es que tuvimos la pandemia y no pudimos hacer nada en toda la pandemia*, pero resulta que el 90% de las empresas se desarrollaron durante la pandemia y se perdieron de vista.

Voy a poner ejemplos. *Ah, es que no se puede hacer esta vaina porque está la Convención Colectiva*, pero, diablos, quién hace la Convención Colectiva, si no somos aquí mismo dentro del Banco. Nos estamos haciendo el harakiri. Entonces, yo creo que aquí es cuestión de ser muy puntuales, porque ciertamente se han venido señalando deficiencias y deficiencias y deficiencias y desde la Junta Directiva uno dice qué es eso.

Entonces nosotros comenzamos a analizar desde lo que podría suceder de ahora en adelante, como dijo doña Iliana, lo que podría suceder con buen cumplimiento de ahora en adelante. Entonces, vea qué interesante, el acuerdo dice dar por conocido tal y tal cosa sobre el caso mediante el cual la Auditoría remite el Informe Definitivo sobre la evaluación gestión de procedimientos administrativos ODP.

Yo no lo voy a dar por conocido, sino que lo voy a dar por recibido e, interpretando a mis Directores, con las siguientes instrucciones:

Para la Gerencia General Corporativa

Establecer y documentar la estrategia jurídica de recuperación de los casos ODP con TRH, RH, GGC tal y tal, estableciendo además un plan de acción con asignación de responsables y plazos para asegurar que la misma pretenda con la debida diligencia la recuperación de los importes relacionados. Plazo, 30 días. Vea qué fácil se administra. Vea qué fácil. Plazo, 30 días. Vamos a ver si los demás Directores están de acuerdo.

Definir, documentar e implementar en el Reglamento de procedimiento disciplinario y en el Reglamento trámite de investigaciones administrativas el responsable de proceder y dar seguimiento a la ejecución de sanciones civiles en procedimientos administrativos que involucren externos y de funcionarios, a fin de garantizar la efectiva ejecución de las condiciones correspondientes a la gestión de cobro pendiente. Plazo, 30 días.

Ahí yo estoy diciendo dos cosas que no tienen que ver nada con la Convención Colectiva. A mí la Convención Colectiva no me va a impedir establecer y documentar una estrategia jurídica. A mí no me va a impedir documentar e implementar el Reglamento de procedimiento disciplinario, porque tengo que elaborarlo, tengo que hacerlo.

Número tres. Establecer e implementar en el Reglamento de procedimiento disciplinario la posibilidad de conformar ODP con miembros externos cuando se trate de asuntos relacionados con los puestos excluidos de la Convención Colectiva, Dirección Jurídica, Dirección de Capital Humano y eventuales conflictos de interés, así como para la gestión de casos eventualmente complejos y mecanismos para agregar la cantidad de procedimientos que administra el ODP a razón de costo-beneficio. Fácil hacer esto.

Efectuar actividades de sensibilización sobre la importancia y responsabilidad de los colaboradores que son nombrados titulares en órganos de procedimiento administrativo, a fin de que se trasmita la importancia de ese rol desde la Alta Administración, así como la relevancia de entregar información completa en tiempo tanto a esta instancia como a la comisión preliminar, a fin de que pueda permear los diferentes niveles de la organización como parte del Conglomerado.

Eso es lo que está diciendo la Auditoría Interna que debe hacerse como recomendación para cumplir con esto.

Para la Dirección de Capital Humano

Examinar y documentar los casos con indicación de pendiente en la ejecución de sanción civil del registro de sanciones o implementar las medidas necesarias que agoten las negociaciones de pago que consta en el Anexo 1 de este Informe, y que trate de funcionarios en cuanto a funcionarios o terceros, coordinar con la Dirección Jurídica para que gestione lo necesario para iniciar el cobro judicial actualizando el referido registro y, en lo consecuente, informando a la Gerencia General Corporativa sobre el resultado de los casos positivos, así como los casos de imposible recuperación.

Establecer e implementar mecanismos de control en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y normativa relacionada en los que la Comisión Preliminar:

a. Reciba directamente los casos para valoración y conformación de expediente, así como que gestione en forma directa pesquisas de información, sin necesidad de tramitarlas a través de la Dirección Capital Humano. Asimismo, establezca plazos obligatorios para la entrega de información por parte del denunciante.

b. Capacite y actualice periódicamente, en colaboración con la Dirección Jurídica, a las jefaturas del Banco en cuanto a: discriminación de faltas graves y leves, empoderamiento para aplicar sanciones permitidas según normativa, elementos básicos y necesarios (fácticos, normativos y probatorios) para conformar un caso, así como en la prescripción de las causas para sancionar.

c. Asimismo, deberá establecer controles de valoración de criterios a todos los casos, que consideren al menos los establecidos por la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en su artículo 108, y la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública en su artículo 41 cuando corresponda, así como relevancia de la cuantía de los daños y perjuicios dentro de rangos de tolerancia o aceptación en el marco de legalidad aplicable y su relación costo-beneficio para la institución.

Continúa:

Establecer en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y normativa relacionada e instruir en toda conformación del ODP la responsabilidad civil, a fin de que el órgano director efectúe todas las diligencias de prueba para determinarla o descartarla y en caso de no obtener el monto líquido, establecer las bases para ello en sus recomendaciones, de modo que el Órgano Decisor lo complete en su resolución o acto final como condena en abstracto cuando proceda, de forma que el posible resarcimiento de daños y perjuicios se pueda ejecutar por el área competente.

Verificar que la conformación del ODP sea conforme a lo establecido en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y V Convención Colectiva, a fin de que un abogado forme parte de un ODP como miembro titular y no por los tres asignados de la Dirección Jurídica, y que cuando se presente un caso de excepción, se incorpore la justificación razonada ya sea por su complejidad o cualquier situación especial, en cuyo caso es necesario contar con una aprobación de un nivel superior.

Para la Dirección Jurídica

Definir, documentar e implementar los controles necesarios para que gestionen las certificaciones de acto final una vez se haya agotado la negociación de pago con los sancionados y haciendo las modificaciones necesarias en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y normativa relacionada, con el fin de asegurarse la debida recuperación de dineros provenientes de sanciones civiles.

Valorar la definición, establecimiento e implementación de parámetros de análisis para valorar causas penales y su gestión, que consideren los criterios del Código Procesal Penal, otra regulación pertinente y márgenes de razonabilidad, así como criterios de negociación o términos de conciliación, como marco de interés institucional, todo dentro del cumplimiento del marco legal correspondiente.

Establecer e instaurar plazos de cumplimiento, así como un mecanismo de supervisión efectivo, en el Órgano Director de Proceso para etapas tales como: investigación preliminar, comparecencia y recomendación del proyecto de investigación, todo de conformidad con el artículo 319 de la Ley General de Administración Pública, así como establecer e implementar el registro de interrupciones, suspensiones y prórrogas en la gestión del procedimiento administrativo a fin de obtener el máximo de celeridad y resguardar los plazos establecidos por ley.

Valorar y documentar el análisis técnico de la instauración de mecanismos alternos de resolución, y/o la contratación de ODP por modalidad de consumo por demanda para resolver faltas, a fin de liberar la cantidad de procedimientos que administra el ODP e implementar posteriormente los cambios que correspondan en la gestión de estos procedimientos según proceda.

Definir un protocolo para los miembros que conforman el ODP e implementarlo en la normativa que corresponda, de forma que la persona nombrada por la Administración figure como perito, orientando su rol a ser asesor técnico para el abogado que dirige el procedimiento y este pueda gestionar asertivamente las consultas específicas en términos prudenciales de tiempo y forma, a fin de que estos funcionarios designados de la Administración no vean afectada su labor significativamente, pero aporte lo que se requiera del fondo de la materia.

¿Por qué quiero hacer constar esto en actas? Porque la Sugef llamó la atención a una junta directiva diciendo que no le daba seguimiento a los acuerdos el señor Director, en este caso, Jurídico y no quiero, compañeras y compañeros, que a nosotros nos pase lo mismo, o sea, no lo quiero. Perdónenme, pero yo muy puntual creo que nosotros debemos de tomar con la seriedad del caso las recomendaciones u observaciones de nuestro Auditor Interno, para eso está.

Igual, el día de mañana viene la Comisión Jurídica y nos dice algo, igual; viene Cumplimiento, igual; viene Riesgo, igual. ¿Por qué? Porque esto lo que hace es tantas recomendaciones y tantas recomendaciones, *diay, mejor quitemos al auditor interno*. Diay, sí, ¿para qué? Yo creo que a esos órganos hay que darles la relevancia fundamental y ayudarles a cerrar esos espacios.

Por eso le digo, en esto y todo lo legal ojalá venga directo a la Comisión, que ustedes se junten, asuma esto usted, Juan, y definan esa vaina, van y lo discuten en la Comisión, a ver si es cierto que cuesta esa vaina. Si se trata de un asunto de gestión, valórenlo, pero ahí quedan los acuerdos. Damos por recibido esto, tomando en cuenta las recomendaciones, y en un plazo de 30 días venga cuénteme. Yo no sé, yo propongo 30 días, señores Directores, pero necesitamos dar un plazo para que esto sea ejecutado y nos traigan las recomendaciones y avances de por dónde van. ¿Qué les parece?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Además, por ley, las recomendaciones de la Auditoría se deben cumplir.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vean el informe y es que no es el primero. Yo llamo la atención de que no es el primero, señores, por eso es que estoy siendo enfático en esto. Entonces, ya, ya, ya. Yo creo que aquí vamos por ese camino y mucho gusto. Gracias, don Manuel. Si estamos de acuerdo, tomamos el acuerdo. Acuerdo firme en ese sentido.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

"1. Dar por recibido el oficio AIRI- 27-2022, mediante el cual la Auditoría Interna remite el *Informe Definitivo sobre la evaluación gestión de procedimientos administrativos ODP.*

Lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 35 y 36 de la Ley de Control Interno.

2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que atienda las siguientes instrucciones:

a. En un plazo de 30 días, establecer y documentar la estrategia jurídica de recuperación de los casos ODP RH-3-2015, RH-4-2014 y GGC-552-2018, estableciendo además un plan de acción con asignación de responsables y plazos para asegurar que la misma pretenda la debida diligencia en la recuperación de los importes relacionados.

b. En un plazo de 30 días, definir, documentar e implementar en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y en el procedimiento Trámite de Investigaciones Administrativas el responsable de proceder y dar seguimiento a la ejecución de sanciones civiles de procedimientos administrativos que involucren externos y exfuncionarios, a fin de garantizar la efectiva ejecución de resoluciones correspondientes y la gestión de cobro pertinente.

c) Establecer e implementar en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario la posibilidad de conformar ODP con miembros externos cuando se trate de asuntos relacionados con los puestos excluidos por Convención Colectiva, Dirección Jurídica, Dirección de Capital Humano o eventuales conflictos de interés; así como, para la gestión de casos eventualmente complejos o mecanismo para liberar la cantidad de procedimientos que administra el ODP a razón de costo- beneficio.

d) Efectuar actividades de sensibilización sobre la importancia y responsabilidad de los colaboradores que son nombrados como titulares en órganos de procedimiento administrativo a fin de que se transmita la importancia de ese rol desde la Alta Administración, así como, la relevancia de entregar información completa en tiempo tanto a esta instancia como a la Comisión Preliminar, a fin de permear a todos los niveles de la organización como parte del fortalecimiento de la gestión ética institucional.

3. Solicitar a la Dirección de Capital Humano que atienda las siguientes instrucciones:

a) Examinar y documentar los casos con indicación de pendiente en la ejecución de sanción civil del Registro de Sanciones e implementar las medidas necesarias que agoten las negociaciones de pago que constan en el anexo 1 de este informe que traten de funcionarios y en cuanto a exfuncionarios o terceros, coordinar con la Dirección Jurídica para que gestione lo necesario para iniciar el cobro judicial, actualizando el referido registro en lo consecuente e informando a la Gerencia General sobre el resultado de los casos positivos, así como de los casos de imposible recuperación.

b) Establecer e implementar mecanismos de control en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y normativa relacionada, en los que la Comisión Preliminar:

- Reciba directamente los casos para valoración y conformación de expediente, así como, que gestione en forma directa pesquisas de información, sin necesidad de tramitarlas a través de la Dirección Capital Humano. Asimismo, establezca plazos obligatorios para la entrega de información por parte del denunciante.

- Capacite y actualice periódicamente en colaboración con la Dirección Jurídica, a las jefaturas del Banco en cuanto a: discriminación de faltas graves y leves, empoderamiento para aplicar sanciones permitidas según normativa, elementos básicos y necesarios (fácticos, normativos y probatorios) para conformar un caso, así como, en la prescripción de las causas para sancionar.

- Establezca controles de valoración de criterios a todos los casos, que consideren al menos los establecidos por la Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos en su artículo 108, y la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública en su artículo 41 cuando corresponda, así como, relevancia de la cuantía de los daños y perjuicios dentro de rangos de tolerancia o aceptación en el marco de legalidad aplicable y su relación costo-beneficio para la institución.

c) Establecer en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y normativa relacionada e instruir en toda conformación del ODP la responsabilidad civil, a fin de que el órgano director efectúe todas las diligencias de prueba para determinarlo o descartarlo y en caso de no obtener el monto líquido, establecer las bases para ello en sus recomendaciones, de modo que el Órgano Decisor lo complete en su resolución o acto final como condena en abstracto cuando proceda, de forma que el posible resarcimiento de daños y perjuicios se pueda ejecutar por el área competente.

d) Verificar que la conformación del ODP sea conforme lo establecido en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y la V Convención Colectiva, a fin de que un abogado forme parte de un ODP como miembro titular y no por los tres asignados de la Dirección Jurídica, y que cuando se presente un caso de excepción, se incorpore la justificación razonada ya sea por su complejidad o cualquier situación especial, en cuyo caso es necesario contar con una aprobación de un nivel superior.

4. Solicitar a la Dirección Jurídica que atienda las siguientes instrucciones:

a) Definir, documentar e implementar los controles necesarios para que gestionen las certificaciones de acto final una vez se haya agotado la negociación de pago con los sancionados y haciendo las modificaciones necesarias en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y normativa relacionada, con el fin de asegurarse la debida recuperación de dineros provenientes de sanciones civiles.

b) Valorar la definición, establecimiento e implementación de parámetros de análisis para valorar causas penales y su gestión, que consideren los criterios del Código Procesal Penal, otra regulación pertinente y márgenes de razonabilidad, así como criterios de negociación o términos de conciliación, como marco de interés institucional, todo dentro del cumplimiento del marco legal correspondiente.

c) Establecer e instaurar plazos de cumplimiento, así como un mecanismo de supervisión efectivo, en el Órgano Director de Proceso para etapas tales como: investigación preliminar, comparecencia y recomendación del proyecto de investigación, todo de conformidad con el artículo 319 de la Ley General de Administración Pública, así como el establecer e implementar el registro de interrupciones, suspensiones y prórrogas en la gestión del procedimiento administrativo a fin de obtener el máximo de celeridad y resguardar los plazos establecidos por ley.

d) Valorar y documentar el análisis técnico, de la instauración de mecanismos alternos de resolución, o la contratación de ODP por modalidad de consumo por demanda para resolver faltas, a fin de liberar la cantidad de procedimientos que administra el ODP e implementar posteriormente los cambios que correspondan en la gestión de estos procedimientos según proceda.

e) Definir un protocolo para los miembros que conforman el ODP, e implementarlo en la normativa que corresponda, de forma que la persona nombrada por la Administración figure como perito, orientando su rol a ser asesor técnico para el abogado que dirige el procedimiento y este pueda gestionar asertivamente las consultas específicas en términos prudenciales de tiempo y forma, a fin de que estos funcionarios designados de la Administración no vean afectada su labor significativamente, pero aporte lo que se requiera del fondo de la materia.

5. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que, en un plazo de 30 días, informe a esta Junta Directiva del avance de todas las instrucciones dadas tanto a ella como a las áreas a su cargo y contenidas en el oficio AIRI- 27-2022". (868)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ya estamos con los asuntos resolutivos. No hay asuntos de Secretaría General. ¿Asuntos Jurídicos?

ARTÍCULO 11

8.3.1.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite para valoración la propuesta de modificación del artículo 13° del *Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, así como la derogatoria de los numerales 27°, 33°, 38°, 43°, 48° y 53, atinente a analizar la posibilidad de ampliar la frecuencia de las sesiones de los comités corporativos y las comisiones internas del Conglomerado. (Ref.: Acuerdo CTAJ-15-ACD-65-2022-Art-4)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Los que vimos el otro día son, verdad?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, señor. Son reformas muy rápidas, incluso, con algunos cambios que facilitan la gestión.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguien tiene consultas de peso? Armando, acordate que la última vez habíamos aprobado que Margarita llegara…

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Ya no.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿No hay necesidad de echarlo atrás?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Ya no, ya vuelve a como estaba, al estado original.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Okey.

La Directora, Sra. González Cordero:

¿Entonces no habría que derogar nada?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Hay que tomar un acuerdo para derogarlo.

La Directora, Sra. González Cordero:

Hay que derogarlo, señor Presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, por eso pregunto, verdad, porque como lo tomamos hoy hace ocho días, para que lo tomemos aquí de una vez, que lo redactés ahí para…

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, sería modificar el acuerdo donde se nombra a la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita, en su condición de director suplente, quien estaba sustituyendo temporalmente a la Directora, Sra. Vilma Campos Gómez, para que este acuerdo quede sin efecto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Estamos de acuerdo? De acuerdo. Perfecto. Gracias, Armando. Muchas gracias, Juan Luis.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Derogar el acuerdo JDN-5951-Acd-854-2022-Art-8, mediante el cual se nombró a la Directora suplente, Sra. Margarita Fernández Garita, miembro del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, en ausencia de la Directora propietaria".** (869)

ACUERDO FIRME.

Estamos con la modificación del artículo 3. Adelante.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí, señor. Tal y como se conversó en la sesión anterior, luego de la exposición que hice, se le asignó a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos integrada por don Armando, don Javier y mi persona, para que analizáramos un poco las situaciones alrededor de los cambios que se estaban proponiendo. Originalmente la propuesta era ampliar a tres sesiones de las comisiones, la posibilidad de tener ordinarias hasta tres sesiones.

De la discusión y el análisis, concluimos lo siguiente en la Comisión, que hiciéramos una reorganización de lo que tiene actualmente el Reglamento y como cada uno de esos artículos que están ahí establecía la modalidad de sesionar, consideramos oportuno que mejor modificáramos un solo artículo y que en ese artículo estableciéramos cuáles eran las condiciones de sesión tanto de las ordinarias como de las extraordinarias.

A la izquierda está el artículo como originalmente estaba y a la derecha los cambios. Suprimimos ese segundo párrafo que está ahí que hacía referencia a la forma de celebración en cada uno de estos artículos y le agregamos lo siguiente:

Las sesiones ordinarias de los comités y comisiones se desarrollarán periódicamente dentro del cronograma establecido por cada órgano colegiado y en una fecha y hora prefijadas por sus miembros.

De esta forma, dejamos a criterio del comité y de la comisión, de acuerdo con sus necesidades operativas, la fijación de la periodicidad de las reuniones que tengan. Aquí aclaro y creo que era una consulta importante, estaba en la propuesta anterior, pero que se reitera en esta también, que la reforma no modifica el límite máximo que tiene que ver con dietas y algún tema asociado con eso, de forma tal que no se ponga en riesgo esa parte que está establecida claramente por una modificación que pueda hacer que los señores Directores se vean comprometidos.

Se mantiene exactamente lo que establece la Ley Orgánica y su Reglamento, en cuanto a los límites máximos de las dietas en que los Directores pueden trabajar. Y el cambio, como decía originalmente también en la propuesta original, lo que pretende es que, dentro de las competencias que tiene este Órgano Director de organizar su gobernanza, esta reforma le permite amplitud en cuanto a la celebración de las sesiones.

El otro tema que se incluyó fue las sesiones extraordinarias y, para que no haya ninguna duda:

Los comités y comisiones podrán sesionar en forma extraordinaria cuando existan asuntos urgentes que, por sus implicaciones y por el interés público, no convenga posponer hasta la próxima sesión ordinaria.

Es decir, todos los asuntos que se agenden se ven en sesiones ordinarias, salvo que existan asuntos urgentes y sus implicaciones y por el interés público no puedan verse en una próxima sesión. Esas son como las condiciones generales que ya quedarían en blanco y negro, en caso de que lo apruebe esta Junta Directiva.

Y los dos párrafos siguientes plasman un tema de convocatoria de las sesiones extraordinarias:

Estas sesiones deberán ser convocadas por la Presidencia de cada órgano colegiado, o al menos, por tres de sus miembros, quienes para este efecto deberán formular una solicitud por escrito especificando el objeto de la sesión y la fecha en que esta debe verificarse.

La convocatoria a sesiones extraordinarias deberá efectuarse con no menos de 24 horas de anticipación a la hora señalada para su realización, salvo casos de urgencia en que decidan sesionar todos los miembros por unanimidad, estando todos presentes.

Entonces, como les decía, en un solo artículo se logró condensar el espíritu del cambio que motivó esta Junta Directiva, en caso de que así lo considere. Y suprimimos la referencia hacia la forma en particular que tenían cada uno de los comités que tenían que reunirse a través de esta reforma.

En la derogatoria está básicamente la mención de estos artículos que están condensados ya en el artículo 13 que acabo de indicar.

Esta es la primera parte de la exposición que se refiere a comités y comisiones.

Adicionalmente, en la conversación que tuvimos se habló de la posibilidad de revisar un poco cómo está instaurado el mismo tema en relación con las Sociedades del Conglomerado. Pudimos determinar que, pese a que se había hecho una reforma en el Reglamento de Junta Directiva

Nacional y Juntas Directivas de las Sociedades, los pactos constitutivos mantenían el espíritu original que tenían las Sociedades en el siguiente sentido y dice lo siguiente actualmente, que está vigente, esto en el pacto constitutivo de las cuatro Sociedades:

Deberán reunirse en el domicilio social ordinariamente al menos cada dos semanas y extraordinariamente cuando convoque el presidente, con un día hábil de anticipación mediante la comunicación directa al consejero

Con la lectura de esto y al cotejarlo con lo que teníamos aprobado actualmente, consideramos que tal y como está establecido aquí claramente las Sociedades tienen las condiciones en las cuales deben de regirse, actualmente están vigentes, y que lo que había que hacer era mejor alinear con el Reglamento que actualmente está aprobado para las Juntas Directivas, de forma tal que no hubiera confusión y antinomia entre dos normas que atañen a un mismo tema.

De esta forma, cada una de las Sociedades, haciendo el análisis que corresponda, puede alistar y planificar ordinariamente las sesiones que considere convenientes, de acuerdo con lo que está vigente en su pacto social.

Aquí está la redacción propuesta para la modificación del artículo 56 del Reglamento de Juntas Directivas para que quede alineado con los pactos constitutivos, de forma tal que ya quede con claridad que la forma de reunirse en las sesiones ordinarias de la Junta Directiva se hará de conformidad con el pacto constitutivo de cada una de las Sociedades:

Artículo 56º. Sesiones ordinarias.

La junta directiva de cada sociedad se reunirá según lo dispuesto en cada pacto constitutivo, los días y a la hora que esta acuerde. Las sesiones ordinarias son las que se desarrollan periódicamente dentro del cronograma establecido por cada Órgano de Dirección.

El orden del día, los antecedentes y los documentos relativos a los asuntos por tratar deben ser remitidos a cada participante de la sesión al menos 48 horas antes de su celebración.

Ese es el cambio que se da en el artículo 56 y se elimina el último párrafo que estaba originalmente debido a que ya queda de esa forma explicado el enfoque. No sé si Armando quiere aportar.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Excelente.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Un comentario rápido. Yo no estoy claro en si se mencionó y es que básicamente lo que se hizo fue ajustar la reglamentación a lo que establece la Ley General de la Administración Pública en su artículo 52, donde establece que todo órgano colegiado se reunirá ordinariamente con la frecuencia y el día que la ley o su reglamento así lo indique.

No he entendido mucho esa restricción que estaba establecida en esta reglamentación, tomando en cuenta que la Ley es amplia para que los órganos puedan establecer su periodicidad en cuanto a las sesiones. Asimismo, no se van a limitar las sesiones extraordinarias siempre y cuando se esté ante una situación extraordinaria, que por urgencia no pueda esperar a una sesión ordinaria.

Es eso. Es ajustarse en un todo a lo que establece la Ley General de la Administración Pública básicamente en el artículo 52. Quería agregarlo para que así conste en actas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perfecto.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Ahí están las dos propuestas de acuerdo que son un poco largas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

1. Modificar el artículo 13° del Reglamento.

2. Derogar los artículos 27°, 33°, 38°, 43°, 48° y 53°.

3. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de estas modificaciones.

Con eso lo resumo. Si estamos de acuerdo, vamos a aprobarlo en 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 de los presentes:

"1. Modificar el artículo 13° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se leerá de la siguiente manera:

Artículo 13º. Convocatoria, lugar y frecuencia de las sesiones. Las sesiones de los Comités y Comisiones deberán celebrarse en la Sala de Sesiones de Junta Directiva en el domicilio principal del Banco Popular, salvo que, alguno de estos órganos acuerde celebrarla en otro lugar, o bien de manera virtual mediante la plataforma tecnológica oficial utilizada por el Banco Popular, para lo cual, se debe asegurar contar con un espacio iluminado, ventilado, escritorio, silla y conexión a internet de al menos 10 MB, con el objetivo de garantizar la simultaneidad, interactividad, integralidad y confidencialidad de las sesiones. La realización de las sesiones virtuales se efectuará de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Sesiones Virtuales.

Las sesiones ordinarias de los comités y comisiones se desarrollarán periódicamente dentro del cronograma establecido por cada órgano colegiado y en una fecha y hora prefijadas por sus miembros.

No obstante, si la Presidencia considera que la reunión no debe celebrarse, así lo debe comunicar a la brevedad a todas las personas que integran ese órgano y a la Secretaría.

La celebración de sesiones ordinarias, sin que se hayan dado los motivos señalados, implica el no pago de las dietas y estipendios correspondientes, todo sin perjuicio de la responsabilidad que pueda caber.

Podrán celebrarse sesiones virtuales en el tanto se garanticen los siguientes requisitos: simultaneidad, interactividad e integralidad. Los miembros de los Comités y de las Comisiones solo podrán participar en una sesión virtual que cumpla con los requisitos anteriores y se encuentren en cualquier parte del territorio nacional o fuera de él, siempre y cuando no se interponga en horarios de participación de foros internacionales de carácter oficial en representación del Banco. Si la participación se realizara en la forma indicada en el presente párrafo, la dieta se pagará como si se tratara de una asistencia presencial. La telepresencia en la que participen los miembros de la Junta Directiva Nacional procederá únicamente cuando no pueden asistir físicamente ni el titular ni el suplente.

Los comités y comisiones podrán sesionar en forma extraordinaria cuando existan asuntos urgentes que, por sus implicaciones y por el interés público, no convenga posponer hasta la próxima sesión ordinaria.

Estas sesiones deberán ser convocadas por la Presidencia de cada órgano colegiado, o al menos, por tres de sus miembros, quienes para este efecto deberán formular una solicitud por escrito especificando el objeto de la sesión y la fecha en que esta debe verificarse.

La convocatoria a sesiones extraordinarias deberá efectuarse con no menos de 24 horas de anticipación a la hora señalada para su realización, salvo casos de urgencia en que decidan sesionar todos los miembros por unanimidad, estando todos presentes.

2. Derogar los artículos 27°, 33°, 38°, 43°, 48° y 53° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Todo de conformidad con lo establecido en los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley Orgánica Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

3. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de estas modificaciones al Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (870)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-15-ACD-65-2022-Art-4)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

8.3.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, propuesta de modificación del artículo 56° del *Reglamento para la organización y el funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero*, atinente a analizar la posibilidad de reformar la frecuencia de las sesiones ordinarias que realizan las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas.

Asimismo, se recomienda mantener la redacción actual que poseen los pactos constitutivos de cada una de las Sociedades Anónimas y, en consecuencia, alinear las disposiciones concernientes a la frecuencia de las sesiones descritas en cada uno de ellos con lo establecido en el artículo 56. (Ref.: Acuerdo CTAJ-15-ACD-66-2022-Art-4)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señor. Ya lo presentaron. Es sacar el acuerdo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Presenté juntos los dos temas, pero se recomienda que los acuerdos sean separados.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, por eso lo hablaba. El 8.3.2, la propuesta de acuerdo es:

1. Modificar el artículo 56 del Reglamento para la organización y el funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades.

2. Mantener la redacción actual que poseen los pactos constitutivos de cada una de las Sociedades Anónimas.

3. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de estas modificaciones.

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 de los presentes:

> **"1. Modificar el artículo 56 del *Reglamento para la organización y el funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, a fin de que se lea de la siguiente manera:**
>
> > **Artículo 56º. Sesiones ordinarias.**
> >
> > **La junta directiva de cada sociedad se reunirá según lo dispuesto en cada pacto constitutivo, los días y a la hora que esta acuerde. Las sesiones ordinarias son las que se desarrollan periódicamente dentro del cronograma establecido por cada Órgano de Dirección.**
> >
> > **El orden del día, los antecedentes y los documentos relativos a los asuntos por tratar deben ser remitidos a cada participante de la sesión al menos 48 horas antes de su celebración.**
>
> **2. Mantener la redacción actual que poseen los pactos constitutivos de cada una de las Sociedades Anónimas y, en consecuencia, alinear las disposiciones concernientes a la frecuencia de las sesiones descritas en cada uno de ellos con lo establecido en el artículo 56 del *Reglamento para la organización y el funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.***

Todo de conformidad con lo establecido en los artículos 24, inciso b, y 25 de la Ley Orgánica Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

3. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de estas modificaciones al *Reglamento para la organización y el funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*". (871)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

A propósito, creo que en la agenda deberíamos recibir la próxima semana un informe de cómo van las Sociedades Anónimas, por lo menos un avance que nos cuente cómo van.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Según el Reglamento, ahora le toca a la Gerencia General Corporativa eso.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo lo estaría presentando la otra semana.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perfecto.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Abel, el jueves hay programada una reunión con subsidiarias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, pero es para efectos de la planificación. Yo creo que eso que dice doña Shirley sería bueno que todos viniéramos, especialmente los que están ahí, porque ahí, en el caso de don Manuel, se va a establecer una relación con subsidiarias y de las subsidiarias directamente con el Banco, entonces va a estar muy bonita la discusión que se pueda hacer en ese preciso momento.

¿Asuntos varios? No tenemos.

Levantamos la sesión a las cuatro y veintiún minutos. Muchas gracias.

Al ser las **DIECISÉIS HORAS CON VEINTIÚN MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Abel Francisco Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5953

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y TRES** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y OCHO MINUTOS** del **MIÉRCOLES DOS DE NOVIEMBRE 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; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

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.

Participó de manera virtual el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido, mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex; todo se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral.

ARTÍCULO 1

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación de las actas de las actas de las sesiones ° 5950 y 5951.

3.- Correspondencia.

3.1.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se dejó sin efecto, el acuerdo adoptado por ese Consejo en el artículo 6 del acta de la sesión 1742-2022, celebrada el 4 de julio del 2022, mediante el cual se aprobaron una serie de reformas al Acuerdo SUGEF 11-18, Reglamento para la inscripción y desinscripción ante la SUGEF de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786. (Ref.: Oficio CNS-1764/07)

3.2.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se aprobaron las modificaciones al Acuerdo CONASSIF 11-21 Reglamento del Centro de Información Conozca a su cliente y las modificaciones al Acuerdo CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos regulados por el artículo 14 de la Ley 7786. (Ref.: Oficio CNS-1763/08 y CNS-1764/08)

3.3.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria Interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que el Banco Central de Costa Rica, dispuso lo siguiente:

- Aumentar el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base, para ubicarla en 9,00% anual.
- 2. Fijar la tasa de interés bruta de los depósitos electrónicos a un día plazo (DON) en 6,79% anual.
- 3. Los cambios incluidos en los numerales previos rigen a partir del 27 de octubre del 2022. (Ref.: Oficio JD-6088/08)

3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, presenta el Informe de avance en la implementación de la Metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal, en atención al acuerdo 237 de la sesión 5905. (Ref.: Oficio GGC-1118-2022)

3.5.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

3.6.- La Sra. María Salomé Murillo González, Gerente de Área a. i., remite la propuesta de "Reforma a las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos (R-DC-24-2012)" y un cuadro en el cual se podrá ubicar la norma actual, la reforma propuesta en la norma y la justificación de cada una de las modificaciones sugeridas. (Ref.: Oficio DFOE-IAF-0482 (18023))

3.7.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Junta Directiva Nacional que no participará en el Foro de Innovación de MasterCard 2022, por realizarse en Miami, Florida, los días 29 y 30 del mes de noviembre de 2022, por lo que solicita dejar sin efecto el acuerdo JDN-5948-Acd-814-2022-Art-16. (Ref.: Oficio GGC-1330-2022)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el Informe de Ejecución de Presupuesto al mes de setiembre de 2022 y el Informe de Evaluación del PAO correspondiente al III trimestre.

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta presentación sobre el origen, alcance y estado actual del Programa de Solución de Planta Física.

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, comunica la necesidad de devolver a la Administración los recursos presupuestarios que no se han ejecutado y que por lo que resta del año no se planea utilizar, debido a lo anterior, somete para aprobación, la Propuesta de Modificación al Presupuesto 2022 de la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio SJDN-889-2022)

8.2.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el detalle del cumplimiento de metas PAO 2022 y su ejecución presupuestaria al 30 de setiembre de 2022. (Ref.: Oficio SJDN- 866-2022)

8.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Riesgo.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, el ajuste propuesto al Tomo III, Riesgo de Proyectos del Manual de Administración Integral de Riesgos. (Ref.: Acuerdo CCR-17-Acd-200-2022-Art-7)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la Metodología de evolución de las tasas de interés, con el objetivo de que sea utilizada para la elaboración de los escenarios financieros esperados y de riesgo. Asimismo, este Comité respalda la sugerencia metodológica de utilizar el modelo CIR para realizar este tipo de proyecciones financieras. (Ref.: Acuerdo CCR-17-Acd-198-2022-Art-5)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgo con corte a setiembre.

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta la propuesta de tarifa para el cobro de Administración de cuenta en tarjetas de crédito. (Ref.: Oficio GGC-900-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la propuesta de tarifa para la prestación del servicio de alquiler de racks del Data Center. (Ref.: Oficio GGC-843-2022)

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita la autorización de la Junta Directiva Nacional para la desafectación del inmueble denominado “Pentágono” como activo del Banco y la definición del área administrativa que se autoriza para realizar la venta que se recomienda se designe a la Subgerencia General de Operaciones. (Ref.: Oficio GGC-751-2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas

9.- Asuntos Varios”.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

En el 8.4.2 la Gerencia General Corporativa remite una propuesta para tarifar el servicio de alquiler de *racks*.

Lo anterior es producto de un reglamento que está debidamente aprobado, pero por la revisión considero oportuno hacer saber a la Junta que, por alguna razón, se estableció que la asignación de esa tarifa corresponde a la Junta Directiva; sin embargo, después del análisis del texto de ese reglamento y por el seguimiento de las aspiraciones de esta Junta de simplificar algunos temas, la competencia para determinar eso estaría mejor en la Gerencia General Corporativa por ser un tema operativo, ya que ellos realizan todos los estudios de mercado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Lo excluimos de la agenda, así como el tema 8.4.3 porque ese inmueble denominado "Pentágono" está relacionado con el ejercicio de ese centro. Nos vamos a dar el tiempo para analizar este tema, no corramos para tomar una decisión más consistente.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Excluir del orden del día de la sesión ordinaria 5953, celebrada el 2 de noviembre del 2022, los siguientes puntos:**
>
> > **8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la propuesta de tarifa para la prestación del servicio de alquiler de racks del *Data Center*. (Ref.: Oficio GGC-843-2022)**
> >
> > **8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita la autorización de la Junta Directiva Nacional para la desafectación del inmueble denominado "Pentágono" como activo del Banco y la definición del área administrativa que se autoriza para realizar la venta que se recomienda se designe a la Subgerencia General de Operaciones. (Ref.: Oficio GGC-751-2022)**
>
> **El resto de la agenda se aprueba sin cambios."** (875)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión n.° 5950.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Hay observaciones u comentarios al acta?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.°5950, celebrada el 25 de octubre del 2022".** (895)

ARTÍCULO 3

2.- Aprobación del acta de la sesión n.° 5951.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Con respecto al acta de la sesión n.° 5951, ayer adelanté sobre el cuadro de vacaciones del cual se habló para que lo incluyeran y quedara constando en el acta.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Estoy conectado de manera remota. Estoy de acuerdo con el orden del día y con los puntos vistos hasta el momento.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.°5951, celebrada el 26 de octubre del 2022".** (896)

ARTÍCULO 4

3. Correspondencia

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tengo correspondencia, uno es un oficio de la Imprenta Nacional en donde nos piden una cita.

Dicho oficio fue firmado por el Sr. Jorge Castro Fonseca.

Se traslada a la Administración para que se conozca.

Es una cita que nos pide la Imprenta Nacional.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido y trasladar a la Administración, para que lo analice y coordine lo correspondiente, el oficio n.º INDG-235-10-2022, mediante el cual el Sr. Jorge Castro Fonseca, Director General de la Imprenta Nacional, solicita un espacio para brindar información y valorar alternativas de cooperación institucional para la celebración de los 145 años de publicación diaria ininterrumpida del Diario Oficial *La Gaceta* en febrero de 2023". (876)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Otra nota va dirigida a la Gerencia General Corporativa en donde se hace un reconocimiento del Conapdis, pues el Banco Popular obtuvo el primer lugar en el Índice de Gestión de Accesibilidad y Discapacidad, IGEDA 2021. Se indica además lo siguiente:

Como usted sabe soy una persona con discapacidad visual, y por ¡gracia de Dios!, el próximo 28 de octubre cumpliré 20 años de trabajar en esta querida institución, de agradecer por el trabajo, y por las luchas para sacar adelante mis proyectos personales y profesionales.

Son muchas las anécdotas que he vivido en el banco, especialmente desde mi condición de funcionario con discapacidad, muchas de ellas dolorosas, ya que entre más de 4 mil funcionarios que solo 2 personas con discapacidad visual presentemos esta condición, hace que nuestros derechos laborales sean invisibilizados en la organización.

"Se dice que la condición de discapacidad aparece en la interrelación entre una deficiencia y las barreras que impone el entorno".

En lo personal he tratado de hacer mi trabajo con alto compromiso, preparándome para ser merecedor de oportunidades de crecimiento profesional; con mucho esfuerzo obtuve la Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Gerencia y la Especialización en Derecho Internacional sobre Derechos Humanos en la Universidad para la Paz de Naciones Unidas; además de ser un líder reconocido activista a nivel político en favor de las personas con discapacidad. Actualmente soy el presidente de la Fundación para el Progreso de las Personas Ciegas, y de la asociación de desarrollo especifico de San Isidro de Heredia de Personas con Discapacidad y sus familias.

Como se nota he tratado por todos los medios de superar mi condición, pero sigue pendiente la otra cara de la moneda, la eliminación de las barreras que me impone el entorno laboral en Capital Humano del Banco Popular, que no ha promovido mi crecimiento profesional, ya sea creando las oportunidades (mediante condiciones de equiparación, ajustes razonables o acciones afirmativas) que propicien las condiciones para optar por una plaza de mejor categoría en otra área que no sea el atender las llamadas telefónicas.

Esto ha provocado que hoy, después de 20 años de esfuerzo mi categoría sea 7. No desconociendo que a pesar de que en la institución en los últimos 30 años hemos trabajado muchas personas ciegas, éstas siempre ocupamos categorías menores a la 7, y también la de UN COPAÑERO persona sorda que ingresó recientemente, también tiene la misma categoría 7. Pareciera ser un asunto de desconocimiento a la hora de establecer los perfiles para las personas con esta condición y que se enfocan en la discapacidad más que en la capacidad, el conocimiento, la experiencia, las competencias personales, o en el perfil académico.

Esto ha provocado una alta frustración para aspirar a mejores categorías, si no se dan las condiciones específicas para una real equiparación de oportunidades. durante 20 años he esperado las acciones afirmativas que me brindaran los espacios de crecimiento en la organización, pero al día de hoy estas no llegaron.

Con el fin de no perpetuar las situaciones de discriminación evidentes como las que le presento, la normativa en derechos humanos en el campo laboral ha previsto acciones afirmativas de índole jurídico y administrativo que deben de aplicarse.

Solicito se sirvan revisar lo estipulado en las leyes 8862 y su reglamento, 8861 y 7600, con respecto a la reserva del 5% de las plazas y que actualmente estamos incumplientes, así como la revisión y adecuación de plazas, los concursos y resguardo de estas para que sean accesibles a las personas con discapacidad independientemente de su condición, permitiéndoles el acceso y crecimiento profesional dentro de una institución.

Acciones afirmativas como son:

1. *Equiparación de oportunidades*
2. *Ajustes razonables*
3. *Igualdad de oportunidades*
4. *Cuotas de participación*
5. *Políticas para la igualdad laboral*

Al final incluyó las pretensiones de esta nota:

1. *Oportunidad de crecimiento profesional por medio de una reclasificación de la categoría 7, ya que hasta el día de hoy el banco no ha contado con políticas o acciones que promuevan la superación en el empleo por parte de las personas con discapacidad.*

2. *Traslado a otro puesto con mejores condiciones laborales (productos y servicios de apoyo para personas con discapacidad visual), entre otros.*

3. *Creación de políticas, programas y acciones, que permitan a los funcionarios con una condición de discapacidad crecer en el empleo. (capacitación acorde a la condición de discapacidad, reservas de plazas, formación específica para puestos, adecuación de puestos)*

4. *Cumplimiento con las siguientes leyes: Ley 8861: Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Ley 8862 Inclusión y protección laboral de las personas con discapacidad en el Sector Público y su reglamento y Ley 7600 de Equiparación de Oportunidades para las personas con discapacidad*.

Queda atento a la respuesta que nosotros demos.

Este oficio va con copia a este servidor, a la Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora de Capital Humano, y al Sr. Juan Carlos Chaves, Secretario General de Sibanpo.

El presente oficio va dirigido al Sr. Marvin Rodríguez Calderón y lo firma el Sr. Erick Chacón Valerio.

Recuerdo cuando vino la Sra. Maybelle Alvarado Desanti con quien estuvo hablando de esos casos y a quien le hice la consulta de que si aquí había un programa especial para trabajar con personas con discapacidad y agregué el ejemplo de personas autistas.

Lo que están haciendo las organizaciones es separar de los perfiles normales y de las categorías este tipo de situaciones.

Como la carta va dirigida al Sr. Marvin Rodríguez Calderón, deberían tener ese tipo de información para análisis y podamos dar una respuesta de que nos vamos a ocupar y más porque obtuvimos un premio.

Deberíamos tener un programa genérico especializado para personas con discapacidad: autistas, personas ciegas, personas sin una extremidad, etc.

Ya hay programas de ese tipo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el correo del Sr. Erick Chacón Valerio y solicitar a la Administración que en el menor plazo realice las acciones necesarias y dé respuesta a las observaciones indicadas por el Sr. Chacón Valerio".** (877)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Otro oficio es la carta de la Presidencia de la República, viene del despacho del señor Presidente y firmada por el Sr. Jorge Rodríguez, en donde se expone el caso del Sr. Eladio Campos Zumbado, quien pide que ayudemos al pueblo de Costa Rica a que les devuelvan el dinero del ROPC para pagar deudas.

… a mí particularmente me ayudaría demasiado, si al menos me devuelven dinero para pagar mi deuda de mi casa que es de 10.896.000 colones con el Banco Nacional, sobre todo que el próximo año me reducirán mi pensión complementaria a más del 50%, por mala administración de la Operadora de Pensiones de Popular Pensiones.

Yo creo que esto se traslade a la Administración para que responda y de una vez contestar al Sr. Presidente, en este caso a ese despacho.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Se trasladó a Popular Pensiones.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí sería bueno dar seguimiento a lo que se pasa a la Administración.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso queda como acuerdo y quedaría por ahí para recibir la respuesta al respecto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Autorizar a la Secretaría General para que traslade a la Gerencia de Popular Pensiones, el oficio PR-DP-0990-2022, así como la nota del 11 de octubre del 2022 del Sr. Eladio Campos Zumbado, a fin de que se presente una propuesta para responder al Presidente de la República".** (878)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

3.1.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se dejó sin efecto, el acuerdo adoptado por ese Consejo en el artículo 6 del acta de la sesión 1742-2022, celebrada el 4 de julio del 2022, mediante el cual se aprobaron una serie de reformas al Acuerdo SUGEF 11-18, *Reglamento para la inscripción y desinscripción ante la SUGEF de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786*. (Ref.: Oficio CNS-1764/07)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La propuesta es dar por recibido y trasladar a la Administración para su conocimiento el oficio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido y trasladar a la Administración, para su conocimiento, el oficio CNS-1764/07, mediante el cual la Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se dejó sin efecto, el acuerdo adoptado por ese Consejo en el artículo 6 del acta de la sesión 1742-2022, celebrada el 4 de julio del 2022, mediante el cual se aprobaron una serie de reformas al Acuerdo SUGEF 11-18, *Reglamento para la inscripción y desinscripción ante la SUGEF de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786".*** (879)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

3.2.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se aprobaron las modificaciones al Acuerdo CONASSIF 11-21 *Reglamento del Centro de Información Conozca a su cliente* y las modificaciones al Acuerdo CONASSIF 12-21 *Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos regulados por el artículo 14 de la Ley 7786.* (Ref.: Oficio CNS-1763/08 y CNS-1764/08)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La propuesta también es dar por recibido y trasladar a la Administración para su conocimiento el oficio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido y trasladar a la Administración, para su conocimiento, el oficio CNS-1763/08 y CNS-1764/08, mediante el cual la Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se aprobaron las modificaciones al Acuerdo CONASSIF 11-21 Reglamento del Centro de Información Conozca a su cliente y las modificaciones al Acuerdo CONASSIF 12-*21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos regulados por el artículo 14 de la Ley 7786".* (880)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

3.3.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria Interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que el Banco Central de Costa Rica, dispuso lo siguiente:

- Aumentar el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base, para ubicarla en 9,00% anual.
- 2. Fijar la tasa de interés bruta de los depósitos electrónicos a un día plazo (DON) en 6,79% anual.
- 3. Los cambios incluidos en los numerales previos rigen a partir del 27 de octubre del 2022. (Ref.: Oficio JD-6088/08)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La propuesta es dar por recibido y trasladar a la Administración para su conocimiento.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido y trasladar a la Administración, para su conocimiento, el oficio JD-6088/08, mediante el cual la Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria Interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que el Banco Central de Costa Rica, dispuso lo siguiente:**
>
> - **Aumentar el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base, para ubicarla en 9,00% anual.**
> - **2. Fijar la tasa de interés bruta de los depósitos electrónicos a un día plazo (DON) en 6,79% anual.**
> - **3. Los cambios incluidos en los numerales previos rigen a partir del 27 de octubre del 2022.**
>
> **Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558".** (881)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, presenta el Informe de avance en la implementación de la Metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal, en atención al acuerdo 237 de la sesión 5905. (Ref.: Oficio GGC-1118-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La propuesta es que, por tratarse de un tema administrativo, se den por recibidos oficios GGC-1118-2022 y SGO-611-2022, así como la presentación de la Dirección Soporte al Negocio sobre el avance en la implementación de la Metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibidos los oficios GGC-1118-2022 y SGO-611-2022, así como la presentación de la Dirección Soporte al Negocio sobre el avance en la implementación de la Metodología de capacidad de pago diferenciada para el sector informal.**
>
> **Lo anterior en atención del inciso 3) del acuerdo JDN-5937-Acd-659-2022-art. 10 del 26 de julio del 2022".** (882)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

3.5.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La propuesta es darlo por recibido en calidad de Asamblea 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 conocido el informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, correspondiente al periodo 24-28 de octubre de 2022.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8".** (883)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

3.6.- La Sra. María Salomé Murillo González, Gerente de Área a. i., remite la propuesta de "Reforma a las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos (R-DC-24-2012)" y un cuadro en el cual se podrá ubicar la norma actual, la reforma propuesta en la norma y la justificación de cada una de las modificaciones sugeridas. (Ref.: Oficio DFOE-IAF-0482 (18023))

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Para este oficio de la Contraloría General de la República, la propuesta es dar por recibido y trasladarlo a la Administración para su conocimiento.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido y trasladar a la Administración, para su conocimiento, el oficio DFOE-IAF-0482 (18023), mediante el cual la Sra. María Salomé Murillo González, Gerente de Área a. i., remite la propuesta de "Reforma a las Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos (R-DC-24-2012)" y un cuadro en el cual se podrá ubicar la norma actual, la reforma propuesta en la norma y la justificación de cada una de las modificaciones sugeridas.**
>
> **Lo anterior, conformidad con el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6727".** (884)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

3.7.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Junta Directiva Nacional que no participará en el Foro de Innovación de MasterCard 2022, por realizarse en Miami, Florida, los días 29 y 30 del mes de noviembre de 2022, por lo que solicita dejar sin efecto el acuerdo JDN-5948-Acd-814-2022-Art-16. (Ref.: Oficio GGC-1330-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Este oficio es de parte del Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, el cual informa a esta Junta Directiva que no participará en el Foro de Innovación de MasterCard 2022, por realizarse en Miami, Florida, los días 29 y 30 del mes de noviembre de 2022.

Solicita dejar sin efecto el acuerdo JDN-5948-Acd-814-2022-Art-16.

La propuesta es dar por conocido este oficio y dejar sin efecto el acuerdo mencionado.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio GGC-1330-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Junta Directiva Nacional que no participará en el Foro de Innovación de MasterCard 2022, por realizarse en Miami, Florida, los días 29 y 30 del mes de noviembre de 2022.**
>
> **Por consiguiente, se deja sin efecto el acuerdo JDN-5948-Acd-814-2022-Art-16, mediante el cual se había aprobado dicha participación".** (885)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

4.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Hoy tuve una reunión con la Sugef, pues los visitaron y tuvieron la oportunidad de conocer las acciones de esta Junta Directiva. En un futuro entrevistarán a don Raúl y a doña Vilma para un proceso del Conglomerado.

Después explicará en privado esta situación, pero a raíz de la conversación surgieron otros puntos y el que más le interesa es que nosotros damos por recibidos por informes, pero no nos damos cuenta qué es lo que se discute en las sesiones de las juntas directivas de las subsidiarias.

Sabemos por las actas de las subsidiarias cuando ellos llegan a realizar sus presentaciones, los representantes de las juntas directivas hacen una serie de observaciones, pero no quedan en actas de la Junta Directiva Nacional.

Entonces, de ahora en adelante cuando vengan ese tipo de observaciones, los directores deberíamos comunicarlas en las sesiones de las juntas directivas de las Sociedades y también en la Junta Directiva Nacional, pues la Superintendencia quiere ver que haya una verdadera gestión conglomeral, control y supervisión del Conglomerado.

ARTÍCULO 15

5.- Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. González Cordero:

Aprovechando que mencionó esa visita de la Superintendencia y recalcando el comentario sobre las siguientes fechas y presentación de informes a la Sugef y cómo debemos marcar la pauta en cuanto al control de la Auditoría Interna, la Dirección Corporativa de Riesgo, la Oficialía de Cumplimiento y la Auditoría Internas, en términos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y armas de destrucción masiva.

Una de las observaciones que ayer omití es que las falencias que tenía el órgano de dirección es la falta de metas u acciones específicas de cómo se van a atacar esos asuntos.

Ya que estamos planteando la estrategia, también debemos elaborar una estrategia en cuanto a cumplimiento porque las observaciones de la Sugef son muy por importantes, por ejemplo, nosotros tenemos en alertas de tolerancia márgenes que van en tolerancia desde un 25% hasta un 1000%. En otras palabras, un cliente puede tranzar desde $5.000 hasta $40.000 y no levanta una alerta. O sea, tenemos tolerancias demasiado flexibles.

Después, con respecto a la parte de riesgo institucional, se agrupan por productos, pero no los tenemos por riesgos diferentes y sobre todo en zonas geográficas.

La concentración de clientes es muy importante y esas zonas geográficas no las hemos identificado, principalmente en oficinas de alto riesgo.

La Sugef hizo observación de que el plan de la Auditoría Interna del 2020, en la liquidación de las labores de la Auditoría correspondientes al cuarto trimestre del 2020 y primer trimestre del 2021 no se evidenciaba que se había informado sobre los resultados del estudio planificado del 2020 al Órgano director.

Adicionalmente, la modificación del alcance del estudio 2020 tampoco fue informada, o sea, hay una carencia de conexión de la información, de seguimiento de los informes y de planificación estratégica en riesgo para mitigar todas esas actuaciones del Banco con respecto a legitimación de capitales, por tanto, han sido muy débiles.

Por lo anterior, quisiera mocionar para que la parte de cumplimiento, no necesariamente el cumplimiento normativo, sino la relacionada con legitimación de capitales sea dependiente de la Junta Directiva para tener nosotros más control, seguimiento de la estrategia y, sobre todo, seguimiento de informes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Destaco que el área de Cumplimiento reporta directamente a la Junta Directiva.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Depende de manera jerárquica de la Gerencia General Corporativa?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Reporta directamente a la Junta Directiva, lo administrativo lo resuelve la Gerencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Para efectos jerárquicos está supeditada a la Gerencia General, estructural y organizacionalmente, la jefatura inmediata superior es la Gerencia General.

La idea es apartar lo administrativo y operativo y que suba directamente a ser una dependencia directa de la Gerencia.

Me gustaría escuchar la opinión del Auditor Interno y también de los representantes jurídicos.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Me preocupa el planteamiento de pasar la responsabilidad de esos informes a la Junta Directiva, me parece que cada área es responsable del cumplimiento y remisión de los informes a las autoridades que correspondan, ya sea a la Sugef u otros.

Si no se hace en algún momento como un caso que pasó, no podría la Junta Directiva asumir esa responsabilidad, es peligroso. La Junta Directiva debe llamar a cuentas al que no lo hace.

Si la Sugef reporta que nosotros no incorporamos en el informe de labores el resultado de un estudio, es un tema de que solo no se incluyó el informe, aunque sí se haya aplicado el estudio.

Yo no veo recomendable para este cuerpo colegiado el asumir la responsabilidad, debe ser únicamente del área que debe asumirla y como corresponde. La Junta Directiva pide cuentas cuando no se realice. Si ustedes se dejan la responsabilidad, sería una complicación adicional.

Siento que la organización administrativa de la Junta Directiva no está preparada para eso porque son muchos reportes en temas que debe dar la Dirección Corporativa de Riesgo, la Oficialía de Cumplimiento y otros.

Si alguno se deja de hacer y cometa un error con consecuencias importantes, lo debe asumir, pues el error es parte del día a día. El problema es cometer errores graves y debe tratarse diferente.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Este tema está reglamentado, hay un reglamento que dictó el Poder Ejecutivo a la Ley 8204, 7786, artículo 42:

Dependencia Orgánica y regulaciones administrativas aplicables al emisario de cumplimiento

Salvo las entidades públicas con norma expresa en contrario, el Oficial y el Oficial Adjunto de Cumplimiento dependen orgánicamente de la Junta Directiva u Órgano equivalente, quien los nombrará o removerá y dependen administrativamente de forma directa de la Gerencia General.

Ahora bien, nada impide que dentro de la potestad auto reglamentaria de esta Organización si la Junta Directiva Nacional lo determina, se podría establecer otra regla.

Dicho de otra forma, el Banco puede a lo interno reglamentar esta función si así lo estima pertinente según lo expone la Sra. Directora. Requiere un mayor análisis y valoración, pero es factible.

La norma es clara y dice que salvo las entidades públicas con normas expresa en contrario, tiene la potestad auto reglamentaria y podría desarrollarse de esa forma.

De hecho, hay un dictamen de la Procuraduría General de la República en esa misma línea ante una consulta que se hizo en algún momento determinado sobre cuál era la dependencia del Oficial de Cumplimiento, si es la Junta Directiva o la Gerencia General.

La Procuraduría General de la República nos dijo que no hay problema si es el Gerente si de ese modo se establece mediante reglamento autónomo.

La Directora, Sra. González Mora:

Estaba haciendo un repaso de las instituciones financieras en las que he podido laborar y sí, definitivamente es así, el área de Cumplimiento requiere de una estructura de apoyo y una estructura de control y supervisión gerencial importante.

De hecho, las juntas directivas no tienen por qué tenerlo, la única acción con la Junta Directiva es de reporte y de nombramiento del encargado de cumplimiento. El concurso lo abre la Junta Directiva y decide.

A partir de eso, se reciben informes como si fuera otra gerencia u otra dependencia de nivel organizacional y no tiene nada que ver con la Junta Directiva.

Sí me extraña la ausencia de informes periódicos a esta Junta Directiva como los de las demás áreas y no solo al Comité de Cumplimiento.

La Directora, Sra. González Cordero:

Yo creo que definitivamente es así.

Así es como se maneja y ya había escuchado esos criterios y la lectura dos veces de la regulación al respecto, pero lo que sí creo es que debemos pedir los reportes, conocer muy bien la situación y que el Comité de Cumplimiento tome las cartas en el asunto para ir regulando la situación porque me parece que las observaciones, sin tener el informe, sin tener el detalle y, repito, sin ningún tipo de información que emane de esa área hacia la Junta, pareciera que son cosas delicadas.

Yo creo que el acuerdo debe de ir en función de la información que este Órgano Director necesita para poder tomar decisiones y tomar las medidas correctivas.

Esa sería mi opinión.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo lo tengo clarísimo.

¿Ibas a decir algo Lizano?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

A manera de explicación del porqué no hemos recibido muchos informes de la Oficialía y eso ha sido porque han pasado primero por el Comité, doña Iliana no ha tenido el cuórum para sacar los acuerdos en firme y eso ha atrasado un poquito.

Sí están llegando y …

La Directora, Sra. González Cordero:

Perdón, Luis, esta supervisión de la Superintendencia es del 2019, 2020, 2021.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo estoy totalmente de acuerdo en la propuesta porque justamente cuando yo hice el análisis después de que pregunté, los que fueron a Sugef se dieron cuenta que yo pregunté precisamente en eso y hoy lo volvimos a tratar.

Ellos decían que cuál era la decisión que nosotros íbamos a tomar, entonces, me traen justamente lo que vos leíste, Armando, porque en el organigrama no está cumplimento con lo que dice la reglamentación, la norma específica que depende de la Junta Directiva.

Tengo clarísimo cómo se estructura una empresa y aquí está supeditada, no solo administrativamente, jerárquicamente a la Gerencia General, lo cual no está a tono ni acorde con lo que don Armando acaba de leerles.

La propuesta concreta es, además, señor Auditor, nosotros tenemos plena capacidad para controlar eso y cuantas otras supervisiones o controles nos vengan. A eso no le tenemos ningún temor.

En ese sentido, yo secundo la propuesta para que esta unidad pase, ya vendrá don Raúl y doña Shirley que están ahí para hacer todos los ajustes y todas las cosas en el rediseño, pero creo que es importantísimo que esto se asuma y administrativamente lo mantiene la Administración: el tema de vacaciones, viáticos y toda esa cosa.

Con eso estaríamos ajustando lo de la ley.

La Directora, Sra. González Cordero:

Y sobre todo que los análisis y los informes traigan información de utilidad para que nosotros podamos tomar las decisiones adecuadas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Estamos de acuerdo?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Estoy levantando la mano. Gracias, don Abel.

A mí me parece que tal vez sería prudente motivar técnicamente esta decisión porque, desde el punto de vista reglamentario, el tema de la ubicación del Área de Cumplimiento está como lo indicó don Armando.

En el fondo de la propuesta a mí me parece que tiene sentido, pero sí, al mismo tiempo, me gustaría que se le remitiera a la Comisión de Asuntos Jurídicos, el análisis y una propuesta de modificación como se está haciendo ahora.

Me parece que la justificación para tomar esa decisión ahorita está un poco débil.

Esa es mi opinión.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No coincidido, don Raúl, en eso.

Vuélvame a leer la norma, don Armando.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí señor, el Artículo 42 del Reglamento a la Ley, aclaro, no es la ley, es el Reglamento Ejecutivo a la Ley 8204 que es la legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, dice así:

Artículo 42.- Dependencia orgánica y regulaciones administrativas aplicables. Salvo las entidades públicas con norma expresa en contrario, el oficial y el oficial adjunto de cumplimiento dependen orgánicamente de la Junta Directiva u órgano equivalente, quien los nombrará o removerá y, dependen administrativamente, de forma directa de la Gerencia General. Los demás funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento estarán sujetos a las disposiciones administrativas aplicables al resto del personal; sin embargo, el nombramiento, traslado, suspensión, remoción, concesión de licencias y demás movimientos de personal, deberán contar con la autorización del oficial de cumplimiento; todo de acuerdo con el marco jurídico que rige para el ente u órgano.

Las regulaciones de tipo administrativo mencionadas en el párrafo anterior no deben afectar negativamente la actividad de Oficialía de Cumplimiento, la independencia funcional y de criterio del oficial y el oficial adjunto de cumplimiento y su personal.

El oficial de cumplimiento tendrá potestad para definir el perfil del puesto de los funcionarios de esa dependencia.

Eso es lo que dice toda la norma.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Dependencia jerárquica, clarísimo. Dependencia operativa, clarísimo.

Aquí está jerárquicamente supeditado a la Gerencia General, lo cual no cumple con lo que acaban de leer.

Yo creo que aquí, por eso es la propuesta, estoy en eso está totalmente claro, pero voy a alegar algo que decía don Raúl, que se analice a raíz de esta decisión. Ahí sí coincido con esa parte, analizar cómo se reformula la unidad en función de ajustarla a eso que acabas de leer.

Yo creo que así, Raúl, cumple con lo que vos estás diciendo. No necesariamente esto es que se ejecute ya, sino, por eso decía, lo agregué para que en la comisión que van a estar ustedes, tomen en cuenta esto.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Totalmente, don Abel, pero para que cumpla con la norma.

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí, la idea es esa, precisamente que cumpla con la norma.

Al igual que Shirley, en la otra institución financiera donde yo estaba, así era. Por ejemplo, si los expedientes simplificados, los C1, C2 no cumplen con el Reglamento del Banco Central, nos encontramos, como lo mencionó la Superintendencia, un certificado a plazo en un expediente simplificado o en un cliente simplificado de $50.000, que la Oficialía de Cumplimiento tenga la potestad de hacer el llamado de atención de que eso existe y nos informe a la Junta Directiva para poder tener nosotros las canalizaciones apropiadas dentro de la organización que corrijan esos errores y mitiguen esos riesgos.

En este momento, aunque me informa el licenciado Armando que está acorde al Artículo 42, administrativamente no tiene esa independencia para hacer esas observaciones y esas mitigaciones de riesgo que es lo que quiere esta Junta, específicamente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que siendo así, y lo resumo, agarrar la moción como tal, pero también en el diseño, no es que sea inmediato, es que eso tiene que ser reformulado para cumplir estrictamente con lo que dice la ley en la propuesta, agregando lo que expone don Raúl, que no contradice a la propuesta de la moción como tal, pero que nos ayudaría a tener más claridad.

¿Si les parece?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Realizar los cambios en la estructura necesarios a fin de que la dependencia orgánica y administrativa de la Oficialía de Cumplimiento cumpla con lo que al respecto se establece en el artículo 42 del Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada, a saber:**
>
> > ***Artículo 42.- Dependencia orgánica y regulaciones administrativas aplicables.***
> >
> > ***Salvo las entidades públicas con norma expresa en contrario, el oficial y el oficial adjunto de cumplimiento dependen orgánicamente de la Junta Directiva u órgano equivalente, quien los nombrará o removerá y, dependen administrativamente, de forma directa de la Gerencia General.***
> >
> > ***Los demás funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento estarán sujetos a las disposiciones administrativas aplicables al resto del personal; sin embargo, el nombramiento, traslado, suspensión, remoción, concesión de licencias y demás movimientos de personal, deberán contar con la autorización del oficial de cumplimiento; todo de acuerdo con el marco jurídico que rige para el ente u órgano.***
> >
> > ***Las regulaciones de tipo administrativo mencionadas en el párrafo anterior no deben afectar negativamente la actividad de Oficialía de Cumplimiento, la independencia funcional y de criterio del oficial y el oficial adjunto de cumplimiento y su personal. El oficial de cumplimiento tendrá potestad para definir el perfil del puesto de los funcionarios de esa dependencia.***
>
> **2. Solicitar a la Oficialía de Cumplimiento que los análisis e informes que se remitan a la Junta Directiva contengan información de utilidad, a fin de que esta Junta Directiva pueda tomar las acciones adecuadas".** (886)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 16

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Vilma, ¿tenías lo de la carta tuya?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí, la tenés en el correo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Para revisarla.

Aquí recibimos la noticia de la Contraloría, ¿no sé si la tenés por ahí?

Por favor.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

¿Quiere que la proyecte, don Abel?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, por favor. Gracias.

Esta nota viene para nosotros donde se consulta a la Contraloría General de la República sobre el dictamen justamente relacionado contra todo proceso de corrupción y enriquecimiento ilícito de la función pública y su reglamento respectivo.

Nos saluda y marca los antecedentes del 19 de setiembre en donde, por parte de la Presidencia, se nombra a la compañera Vilma… y luego viene la justificación donde ella es nombrada por la Junta Directiva de la Caja como Subgerenta Administrativa y, en función de ese rol, remite la Contraloría de la República el oficio para evitar cualquier situación que se da respecto al incumplimiento de las leyes señaladas antes.

El dictamen es el siguiente:

Con apoyo en las consideraciones antes formuladas, este Órgano Contralor concluye que el artículo 18 de la LCCEIFP no impide la eventual designación de un gerente de una Administración Pública como miembro de la junta directiva de un ente público no estatal como el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el entendido de que se cumplan otras regulaciones como puede ser la improcedencia del desempeño simultáneo de los cargos por superposición horaria o incumplir la jornada máxima.

Y esto nos lo remite con fecha de reincorporación formal a partir del 31 de octubre de los corrientes. Vima María Campos.

Yo creo que está claro, compañeros de jurídicos, ya tomaron nota ustedes, ya lo vieron y bienvenida de nuevo, doña Vilma.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Gracias, muchas gracias.

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

> **"Dar por recibido el oficio DJ-2380 (N° 18167) de la Contraloría General de la República, mediante el cual se remite el criterio emitido por la División Jurídica del Ente Contralor en torno a la solicitud de levantamiento de incompatibilidad según lo dispuesto en la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento, en el caso de la Sra. Vilma Campos Gómez".** (897)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Ya recibieron lo del informe de Sugef que lo vi ayer por ahí?

¿Algún otro asunto de directores? ¿No tenemos?

Solo invitarlos para lo que viene, ojalá vengan el viernes, es un evento especial. Tengo la disculpa de doña Iliana que no puede venir.

Vamos a asuntos de plan estratégico conglomeral y planes de acción.

ARTÍCULO 17

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el Informe de Ejecución de Presupuesto al mes de setiembre de 2022 y el Informe de Evaluación del PAO correspondiente al III trimestre. (Ref.: Oficio GGC-1297-2022)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, estaríamos dándole el ingreso, si me lo permiten, a don Daniel Mora, a don Sergio Morales y Esteban Meza que nos van a hacer la presentación del Informe de Ejecución de Presupuesto al mes de setiembre de 2022 y el Informe de Evaluación del PAO. correspondiente al III trimestre.

Ahí tenemos la presentación, la idea es hacerla muy ejecutiva, todo se está atendiendo correctamente. Para el PAO también tenemos una presentación.

Podríamos hacerlo ahora ya contrastando los resultados respectivos para el cumplimiento y ahora la idea es mostrar el avance a setiembre de 2022.

Al ser las **diecisiete horas con treinta minutos**, ingresan el Sugerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz; y el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla.

El Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Morales Sáenz:

Buenas tardes, vamos a presentar la ejecución presupuestaria y la evaluación del PAO al 30 de setiembre, la evaluación y ejecución al tercer trimestre del 2022.

Iniciamos con lo que es la ejecución presupuestaria a esta fecha en el tema de los ingresos, la ejecución de los ingresos a esta fecha alcanzó un 77% del total del presupuesto definitivo. El presupuesto es por la suma de ₡379.260.000 y hemos ejecutado a este mes de setiembre, ₡296.888

Ustedes pueden observar por acá, el compuesto por una ejecución de ingresos por venta de bienes y servicios, que son ingresos por servicios, generalmente tarjetas de crédito… por acá hay un grupo de artículos. Se ha ejecutado un 74% con respecto al presupuesto definido.

Los intereses sobre el portafolio de inversiones se han ejecutado en un 88% en los ₡39.982.000. Los intereses y comisiones sobre préstamos, un 73% de ejecución con respecto al presupuesto para este 2022. En otras rentas de activos financieros, básicamente, ya está ejecutado el año.

Multas y sanciones, pues ya sobrepasa lo que se había definido en el presupuesto o proyección y otros ingresos financieros no tributarios que tienen una ejecución igual, superior a lo definido en ese presupuesto.

En cuanto al comparativo de esta ejecución con respecto al año pasado, vemos que lo que son venta de bienes y servicios, que son ingresos por servicios, hay una variación positiva de

En lo que es intereses sobre títulos del portafolio de inversiones vemos una disminución con respecto al año pasado por, esto va en función por el pago de promedio de… para este 2022 y el año pasado, a setiembre de 2021, aparte que la tasa de interés promedio pasó de 4,38% en el 2021 a un 4,77% para este 2022.

En cuanto a los intereses y comisiones sobre préstamos, vemos también una disminución que justifica básicamente, pues a pesar de que el saldo de la cartera para este 2022 es mayor, de diferencia de más en este 2022, pero la tasa que aplica en promedio para el 2021 fue de 11,02% y este 2022 la tasa promedio ronda un 10,31%. Eso hace que muestre por acá, una variación negativa.

En cuanto a otras rentas de activos financieros, la variación es mínima y lo que son otros ingresos no tributarios vemos una diferencia que corresponde prácticamente a ganancias de capital. Básicamente esta diferencia se debe en especial a esa diferencia en las ganancias de capital.

En cuanto al presupuesto de egresos, del presupuesto aprobado de ₡379.260 se ha devengado ₡237.031 millones, se ha ejecutado un 62% y lo podemos ver acá, que viene por líneas, donde remuneraciones, su ejecución ha sido de un 72%. No estamos considerando los compromisos administrativos ni generales, solamente el devengado.

Los servicios, una ejecución de un 63%; material y suministros, un 30% de ejecución en estos nueve meses. Aquí hay que considerar también que, en el caso de materiales y suministro, a pesar de que hay un devengo, hay compromisos que pueden realizarse en el próximo trimestre al cerrar ahora al 31 de diciembre de 2022. Sin embargo, a la fecha muestra una ejecución apenas de un 30%.

Intereses y comisiones, la ejecución ha sido prácticamente un 75%. Bienes duraderos, vemos igual, un comportamiento muy parecido a servicios en donde el devengado ejecutado ha sido un 42% en compromisos administrativos y legales que pueden realizarse en los próximos tres meses.

En cuanto al comparativo del devengo durante esos dos periodos, a esta fecha del 30 de setiembre, vemos una variación de más en el egreso, de un 3%, detallado por las remuneraciones que prácticamente con el año 2021 tienen un impacto principalmente por el aumento del salario que hubo durante este 2022. Aquí tuvo un efecto aproximadamente para este 2022 de más en la parte de remuneraciones y si le sumamos los efectos de aguinaldo, salario escolar y otras citas a remuneraciones, pues la variación se justifica por este lado.

En cuanto a servicios, vemos que en los servicios hay una variación dado principalmente por un aumento en impuestos sobre las utilidades de renta, sobre el cálculo de las utilidades que se incrementaron para este 2022 comparativo con este 2021 y otras transacciones por ahí, relacionadas con procesamiento de tarjetas.

En cuanto a material y suministros, vemos una disminución. En intereses y comisiones hay una disminución de dado principalmente en rubros como el cálculo de interés de captación a la vista que para este periodo 2022, comparado con 2021,

En bienes duraderos, es la parte del activo, los *software*, intangibles y demás, que vemos un aumento dado principalmente por compra de equipo de cómputo y pues, básicamente, este es el más fuerte en este periodo. Las transferencias, pues mantienen una diferencia de menos con respecto al año 2021.

En cuanto a necesidades de ajuste, durante este trimestre se realizaron 6 modificaciones presupuestarias de las cuales solo una fue de aprobación de Junta Directiva por ₡101 millones. Estas seis modificaciones suman ₡16.527 millones de las cuales el efecto en resultados fue prácticamente de ₡657 millones de menos, un efecto en la utilidad puesto que ahí se realizaban reasignaciones y reclasificaciones entre programas.

No tuvo efectos importantes en resultados, simplemente es pasar de unos programas, unas cuentas a otras; esas reasignaciones que se hacen normalmente en ese tipo de liquidaciones. El impacto fue prácticamente mínimo.

Limitaciones en los ingresos y gastos, pues básicamente es la diferencia que existe entre el ingreso realizado a la fecha de este tercer trimestre o acumulado al 30 de setiembre

Se ha contado básicamente con… no hay limitaciones, básicamente, los ingresos obtenidos, pues han sido para ejecutar los gastos como lo hemos visto anteriormente y los nuevos requerimientos que han surgido en lo que va del año, se han vendido a través de las modificaciones, no hemos realizado ninguna modificación extraordinaria ni afectado algún superávit de periodos anteriores, sino, simplemente, han sido modificaciones por la vía normal y más bien con este exceso de ingresos sobre egresos.

Ese sería el primer tema relacionado con lo que es la ejecución presupuestaria.

Tal vez antes de pasar al otro tema, ¿no sé si hay alguna pregunta o comentario?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Cuando hablás de… ¿te podés devolver al resumen de las partidas?

Este es el presupuesto operativo del Banco; esa ejecución… devolvete a la otra.

62%, según la Contraloría, el gasto del presupuesto tiene que ir 25% por trimestre, que suma el 100%. ¿O es una mala planificación? Ese porcentaje que llevan ustedes a setiembre, porque me llama mucho la atención.

Si veo en materiales y suministros, ve lo devengado, el 30%. ¿En infraestructura cuánto tienen?

El Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Morales Sáenz:

Están dentro de los materiales y suministros.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Precisamente, y en días atrás habíamos recibido una queja de la infraestructura de la sucursal no sé de dónde, ¿recuerda?

¿Cuál es el mantenimiento que dentro de esos materiales y suministros se les da a todas las infraestructuras del Banco? Uno se pregunta: bueno, ¿estás subejecutado un presupuesto? Porque eso es subejecución al final. Ya en tres meses no van a gastar lo que no gastaste tiempo atrás. Te lo digo porque soy la encargada del presupuesto del Hospital México, entonces me llama mucho la atención.

Yo a estas alturas estoy nada más pagando, cerrando presupuesto. El ciclo de ustedes ¿de qué mes a qué mes va?

El Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Morales Sáenz:

De enero a diciembre.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Por eso, igual que lo establece la Contraloría, o sea, vas a tener una subejecución de cuánto, según las proyecciones.

El Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Morales Sáenz:

Si consideramos ese compromiso, ese es un corte a setiembre, habría que ver el consumo que hubo durante el mes de octubre y lo que resta.

Estamos iniciando noviembre y lo que resta de diciembre que prácticamente…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Usted y yo sabemos que financieramente ya lo que no se gastó hasta ahí, ya lo que viene… Usted lo sabe como financiero y yo lo sé, ¿cierto?

Ese margen de crecimiento que podás tener en lo devengado no va a ser un… sobre todo porque en diciembre a qué nos dedicamos, a cerrar y cerrar y cerrar.

¿Cierto?

El Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Morales Sáenz:

Es correcto, sí, incluso nosotros tenemos un periodo de cierre de modificaciones.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Por supuesto, octubre, noviembre, creo que el último.

Sí me llama mucho la atención esa ejecución sobre todo la planificación en lo que es infraestructura, materiales porque él dijo ahora algo, no es que no se ha gastado es que se ha dejado de gastar ¿en qué?

Materiales y suministros es una partida muy amplia; activos financieros, bienes duraderos, hay partida que son preocupantes, viendo las condiciones de muchas sucursales del Banco. Y esto es materia mía.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vamos a ingresos, yo veo la parte de ingresos, que ahí está muy clara, venta de bienes y servicios, se ve muy interesante que en el futuro uno pudiera tener, dentro de esa misma partida tal como está, ese desglose. Esto para poder ir dándole pulso a cuál es el servicio que realmente está dejando de que esa ejecución venga al 74% y no supere el 100% de lo esperado. Eso es lo primero que uno está viendo.

Por ejemplo, qué es lo que dice el KPI de venta y bienes y servicios a la fecha, porque una cosa es el análisis del supuesto en su ejecución y la otra es comparado con el KPI que queda. Hay como una brecha ahí, hay un 74%, pero dónde deberíamos estar. Ustedes me dicen: en 25.985, dónde va.

En el futuro, don Daniel, nos gustaría ver ese comparativo para hacer más rico el análisis de información. Primero pregunto ¿cuál de esos venta, bienes y servicios estamos dejando? ¿la cartera de crédito, monedas? No lo tengo como muy claro.

¿Qué no nos ha permitido cumplir con el 100%? Uno dice, este, este o, por el contrario, este y este están sobrepasados. ¿No sé si me capta la idea? Ahí estamos a un porcentaje de ejecución del 77%... entonces vamos por ahí.

Lo otro es, en cuanto a la cuestión de los egresos, es mucho más interesante porque viene el número de acciones, que se está cumpliendo perfectamente bien, vamos abajo 30%... las observaciones que hicieron… y luego viene el comparativo, que uno puede decir, qué interesante, el 21 fue tanto, etc. etc. Volvemos, un rubrecito de comparación, con el cambio ahí para que nos ayude a decir "vamos en la dirección correcta".

Ahora bien, dicho esto, me voy de estos cuadros al siguiente análisis: resultados institucionales. En los resultados institucionales, la calificación, vean cómo, no voy a decir lo que iba a decir ahorita, pero los números que usted dice ¡Wow! 98%, 97%, usted dice ¡Extraordinario! ¡Qué bueno que está! Pero van a ver que estos números no dicen la realidad de gestión, que es adonde quiero llegar. Cuando yo me voy aquí, veo Asamblea de Trabajadores, veo que Dirección de Gestión, estamos, va para abajo; Banca Empresarial, ahí va así, como una montaña rusa; Banca de Personas, al contrario, de 84 a 91, 92; Investigación y Desarrollo, para abajo; Soporte Administrativo, ya empezó a bajar un poco; Fodemipyme se ha mantenido, y otros que se mantienen 100%.

Cuando uno hace este tipo de cosas, hay áreas que no se les debe permitir pifiar, en el Área de Servicios, porque entonces estaríamos recargando todo el presupuesto en la cartera, y eso es lo que decíamos cuando estábamos haciendo el plan de análisis institucional, que el Área de Servicios debería soportar e incrementarse muchísimo más y quizás competir con carteras, una de las dos, en ese sentido.

Me voy al otro cuadro. Vean qué interesante, compañeras y compañeros. Si ustedes analizan aquí, pónganle atención: Unidad de Comunicación Corporativa; aquí hay una confusión y voy a repetir lo que dije, que esta organización necesita un curso de cómo se definen metas y la diferencia entre metas y objetivos y KPI, porque no saben. Yo ya estoy dudando de que tengan ustedes esta seriedad.

Por ejemplo, Índice de Exposición Noticiosa Positiva, meta incumplida. Eso no es una meta, eso no es una meta. Una meta es un objetivo cuantificado, y eso hay que tenerlo claro. Esperado, 3,4; logrado, 0%. Comunicación Corporativa, logrado, 0%, ¿qué diablos está haciendo esa unidad? Entonces, uno dice, Gestión, vencimiento de la contratación encargada de… ¿qué pasa ahí?

Cuando uno comienza a analizar, porque… muy rico, ustedes gastan e ingresan, pero la gestión en cuanto a eso, estamos hablando de División Banca Empresarial y Corporativa, 33.000.065, incremento en el saldo de la cartera vista, y así sucesivamente, Banca de Desarrollo, 000; División de Banca de Personas, incremento en… y ahí va todo el montón de ceros. Pero viene el factor de incumplimiento, es lo que a nosotros Auditoría nos está advirtiendo. Por eso es que es importante y parte de lo que decíamos que la Sugef, que este análisis que nosotros hacemos conste en actas, porque no es un asunto de don Luis Alonso de decir "Se da por recibido", no; fue analizado y discutido y se hicieron las siguientes observaciones, paso a paso, para hacer una constancia.

Si seguimos, Transformación Digital, Plan de Entrega de… del Modelo Operativo, Falta de Asignación del Rol del *Product Owner*, dueño de producto. Ahí está. Ustedes se van, Dirección de Gestión, 0%. 25%. La Gerencia, en este caso, o Subgerencia, analiza el porqué y nos traen más que ese factor de cumplimiento, por qué no se ha gestionado, porque no me dice absolutamente nada. Cuando usted tiene esa comparación, uno dice ¡Caramba, qué interesante! Porque hay aquella famosa frase que los ingresos no se cumplen, pero los ingresos se cumplen todos y cuidado no más.

Cuando usted observa esto, vamos Subgerencia General de Operaciones, estamos al 89%, pero entonces esos números, voy a reiterar, no me dicen nada, porque no tengo el margen de comparación, porque pueda ser que ese Gestión y Análisis de Compras el 50% sea perfecto, pero comparado con qué, presupuestariamente hablando, por eso insisto en ese punto de llegada, ¿dónde deberíamos estar a estas alturas?

Y no estoy diciendo que esto no esté correcto, porque los números en sí están completos. El incremento en el gasto administrativo; vuelvan a ver esa filmina, para que vean que no les estoy mintiendo. Indicador de Eficiencia, menor, igual a 62,77%, logrado, vean qué interesante,

La Directora, Sra. González Mora:

63%

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero es el 63 comparado con el 62.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Exactamente, ahí es donde nosotros decimos, qué interesante, porque estamos en un avance de 99%. Cuando uno comienza a ver con más claridad, uno dice, estamos incrementando el gasto administrativo, ahí es donde estamos.

Los resultados, ahora si nos vamos a la que sigue, dice Utilidad; 104%, gasto administrativo, 90%. Cuando llegamos a este cuadro, que es cómo la meta PAO se cumple, ya lo vamos a tener más clarito, no sé si me explico, entonces ya uno puede autoanalizar eso, de cuál es el verdadero cumplimiento que se está haciendo en función de, porque solamente aparece lo presupuestado y lo real, pero entonces aquí deberíamos tener una filminita extra para no ocultarlo ahí, de cómo va el comparativo donde lo estamos haciendo.

El incremento de saldo de cartera, estamos 113%; Captación de Negocios, 158%; Ingreso por Servicios, que es uno de los rubros principales, estamos en 99%; Fondo Fodemipyme, 98%, y así sucesivamente, para que nosotros tengamos un adecuado control y seguimiento de la dimensión presupuestaria.

Solamente mis observaciones, son comentarios generales.

La Directora, Sra. González Mora:

Muy chiquita y como para complementar las observaciones de doña Vilma, y mi pregunta es esta: ¿qué se hizo a la luz de estas variaciones para formular el presupuesto 2023? ¿Se tomaron en cuenta las desviaciones, analizamos si habíamos cerrado en el presupuesto o si habíamos tenido errores de ejecución? ¿Y las integramos en el del 2023? ¿O cuál es más o menos la utilidad de este análisis que se hace de manera mensual? A ver si me comentan.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo quiero, perdón, es que se me había olvidado, los principales resultados, no sé si esa que dice 101%, menor o igual al 2,30, estamos en el 2,27, ¿por qué el 101%? Si eso debe ser un cumplimiento de 100%

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Porque estamos más abajo en el indicador de la meta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ahí es donde está la pifia del cambio, ahí debería ser en 100%. Vos decís, el KPI lo mantiene. Vean que ahí estamos dentro del rubro del 2,30%, menor o igual, excelente, 100%.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, no refleja ni 101%.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, es que está malo, perdón, ahí sí está malo, porque vos no estás comparando, una cosa es crecimiento, que es muy diferente, y otra cosa es cómo se comporta… está dentro del rubro que queremos, 100%.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Está mejor…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Claro, por supuesto, está excelente. Yo digo "claro, la mora, mire, la bajamos extraordinariamente, tres puntos", ese debería ser el cumplimiento, es del 100%, pero nos cobramos 0,3, por ahí. Nada más ese comentario general para que lo tomen…

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Ya el señor Presidente hizo un viaje por todo el PAO y creo que… comentarios, porque cuando uno ve el cumplimiento de las metas, ahí se detalla, hay 20 metas conseguidas y viene detallado ciertamente por área. El cuidado creo que tiene que poner esta Junta Directiva con toda la formulación de los planes o este PAO para el 2023 entra en analizar la calidad de las metas que se están planteando.

Claro, la colocación de Fodemipyme, 100%, pero es que se ponen una meta insignificante para una estructura que tiene la colocación, o lo que se proponen hacer es realmente bajo. Nosotros lo hemos señalado no sé cuántas veces, que la colocación de avales, 100%, pero es que lo que se propusieron realmente colocar era muy escaso para la estructura o el deber ser.

Cuando uno ve todos esos 100% y 90%, pregúntese realmente qué fue lo que se propusieron y si lo que se propusieron era retador, tenía sentido o no tenía sentido. Ese es el primer ejercicio que ahora, a estas alturas, las cartas están sobre la mesa, pero de cara al periodo siguiente, hay que poner mucho cuidado.

Aquí yo tengo algunos ejemplos. De las metas incumplidas, se supone que debería generarse un plan de acción, vea el ejemplo de la Subgerencia de Negocios, la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa, como todo lo sabemos, incumple las reglas, y vea la descripción de la meta que se está proponiendo: … al 31 de diciembre de 2022, en 0 millones en el saldo de la posición Vista, Cuenta Corriente y Ahorro.

La solución y la justificación es … en cuanto a también la Subgerencia de Gestión de Banca Empresarial y Corporativa, Gestión de Banca, Desarrollo y… la propuesta o la descripción de la meta, "crecer al 31 de diciembre 0 millones en el saldo de la posición…". Cuando se van a ver el plan de acción, es escueto, no le encuentra uno contenido, no le encuentra uno una descripción, y así por el estilo, para describirles unos ejemplos de los planes de acción para corregir metas incumplidas que, por lo general, no son retadoras.

Y luego lo que ya señaló el señor Presidente, "cumplimiento de la meta… cero, cero, cero". La pregunta que tiene que hacerse es ¿qué responsabilidad genera eso? ¿Qué pasa? ¿Qué es lo que vamos a hacer cuando no se están cumpliendo las metas? Las hicieron mal… una justificación… real para no cumplirla, eso en realidad tenemos que… y es el análisis que yo recomendaría, porque nosotros lo hacemos,

créame que tenemos informes sobre esto, esto lo comentamos en la Auditoría… proceso de revisión, probablemente en enero, cuando ya tengamos los números un poco más elaborados, vamos haciendo revisiones durante el año, pero esos son los reportes que hemos hecho.

Las metas o son muy poco retadoras y en muchos casos… ya lo hicimos ver en el proyecto del PAO que se trajo acá, teníamos como 972 metas, ahí señalábamos cuántas, no tenían un indicador o el indicador que se estaba proponiendo era un indicador que no tenía relevancia. Inclusive, poníamos ejemplos: "presentar el informe", ¿el informe es un indicador?

No, hay cosas que realmente llaman a la reflexión de cómo tienen que presentarse esas metas y mucho más si los KPI que tenemos planeados para las mismas existen y si son apropiados, y nos vamos a encontrar muchos casos en que, o no existen o están mal planteados.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Dos observaciones antes de pasar a la administración, la palabra tanto a don Marvin como a don Daniel. Dos cosas que quisiera anotar. ¡Mucho ojo, compañeros y compañeras directivas, de esto que se está indicando! Esta junta, y quiero hacer la observación, primero, un llamado de atención a nosotros, en toda la parte sana de nuestra gestión, no podemos provocar eso que está diciendo el Auditor Interno.

Desde esta junta, ya el plan aprobado estamos marcándolo en la cancha sobre lo que viene, por eso es que la administración a partir de hoy, y de ayer que aprobamos el plan, va a trabajar en toda la parte esta y nosotros ayudándoles a definir indicadores. Número uno.

Y recordar una propuesta, que nos ayudó don Raúl, que el presupuesto que viene nosotros lo íbamos a traer a discutir completamente aquí, y eso es algo que nosotros tenemos pendiente, con lo cual va muy aparejado con la parte de los planes operativos para ver los próximos 30 días, como está en nuestros asuntos pendientes, los ajustes al nuevo presupuesto, porque ya estos son lo que yo llamo contabilidad muerta, ya eso ya pasó. Prefiero concentrarme en el futuro donde está.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muchas gracias, don Abel. Totalmente de acuerdo con sus apreciaciones y las intervenciones anteriores.

En este cuadro que nos están mostrando, a mí me preocupa sobremanera ese indicador del gasto administrativo, esa es la eficiencia operativa, ¿verdad, Daniel?

El Sugerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Sí, señor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El cumplimiento esperado era menor a 62,77, sin embargo, se indica ahí que se obtiene un 63,01. Pero se establece un porcentaje de cumplimiento del 99%. A mí realmente no me dan las matemáticas para eso.

Si el indicador es menor a 62,77, el cumplimiento debería haber estado en ese rango, menor a 62,77, y en ese caso se estaría cumpliendo al 100%. Es la única manera, en ese indicador, es la única calificación. Pero se establece un 99%, como si estuviéramos a un punto de lograr la meta y no se logró, más bien se sobrepasó y sabemos que este indicador, entre menor es, estamos siendo más eficientes.

A mí me preocupa este cálculo, realmente me preocupa, porque la eficiencia operativa es uno de nuestros talones de Aquiles. Aquí el porcentaje es absolutamente cero, no se logró. Es negativo, de hecho.

Entonces, yo quiero que nos expliquen de dónde salen esos cálculos matemáticos, porque estas son llaves de pago, señores, también, y tenemos un presupuesto por revisar, como ya dijo don Abel. Yo no lo veo programado todavía, este es un tema super, super importante; habíamos dado 30 días, yo creo que ya se debe estar venciendo ese plazo. En fin, y aquí revisé otros y están igual, no entiendo cómo salen las matemáticas ahí.

El Sugerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Gracias, don Abel. En el caso de que las metas tengan un incumplimiento, se han pedido planes de acción, don Manuel, para la corrección o planes remediales que establecen un compromiso de todas las áreas para cumplir con el 100% de las metas establecidas. Sí tenemos los planes o los compromisos de cada una de las áreas, donde se establecen cuáles son las acciones que van a ser para corregir esas desviaciones.

Esto es importante, porque antes no se pedían y ahora sí se están pidiendo, a través de la Gerencia se están pidiendo.

Pero sí se toman en cuenta las desviaciones del año pasado y eso que decía doña Vilma, por ejemplo, algunas zonas que estaba, que este año, a partir de la pandemia, no se estaban atendiendo como se estaban atendiendo en la parte de infraestructura, sí se incorporó eso en el presupuesto del 2023, como una prioridad y algunas intervenciones que estaban pendientes del 21 y el 22 se incluyeron en el 23, porque ya no aguantaba San Ramón, que era una sucursal que era de emergencia atenderla, Liberia, Limón y Heredia, dentro las sucursales. Sí se está incorporando, se están incorporando dentro de los planes de acción o dentro del presupuesto del 23.

Lo que le decía, don Manuel, tal vez las metas que están ahí en vista, el Banco tuvo este año o hemos pasado una coyuntura especial. Primero, en Captación a la Vista y Cuentas Corrientes tuvimos el primer evento que… fuera la salida de la Operadora de Pensiones. Eso hizo que Vista disminuyera significativamente. Cuando hablamos de la meta de cero crecimiento es que el negocio mantenga el saldo de ahorro a la vista que teníamos originalmente, o sea, no es que tenga meta cero, sino que ya mantener el saldo que teníamos originalmente es un gran esfuerzo que se tiene establecido.

Por eso es que en esas dos metas aparece un crecimiento de meta cero, pero no es que tiene meta cero, es que ya, si hacemos un análisis histórico, tenemos un decrecimiento de ₡40.000.000.000 a lo que deberíamos de haber tenido. Entonces, tiene que levantar nuevamente, por lo menos, la corrección es que tienen que levantar nuevamente para que el saldo se mantenga en el año, a finales del año 21, a principios del año 22.

Hay un evento que ocurrió también en Captación a la Vista, que fue el traslado de la gente que estaba a la vista y se dio un incremento de tasas de interés, se traslada a plazo. Eso hizo que el ahorro a la vista también tuviera esa…

Don Raúl, tal vez, el indicador ese que usted siempre nos ha hecho la observación, ahí lo que se indica es que, si hubiéramos llegado al 62,77%, que era el indicador esperado, hubiéramos obtenido el 100%. ¿Cuál es el indicador final? El 63,01%, o sea, no se logró la meta, o sea, estuvimos a un punto porcentual de haber cumplido la meta. Tal vez la forma de evaluar, o sea, por más esfuerzo que se hizo, hay justificación que la podríamos ver en detalle, don Abel, pero no sé si incrementos salariales que no estaban originalmente establecidos, no sé qué fue la más significativa, no me acuerdo cuál otra.

El blindaje de cartera fue un evento muy, muy especial que nosotros tuvimos. El blindaje de cartera significó… ₡14.000.000.000 que disminuimos la tasa de interés de la gente para que no nos cancelaran la cartera, ese fue el programa de blindaje en vivienda, en empresarial, en corporativo; esas tres principalmente… Es la utilidad… por el efecto que tuvimos en ese indicador. Tenemos justificaciones, muy de peso, que no nos llevaron a ese indicador tal y como estaba previsto originalmente. No sé si quieren, pero podríamos entrar en detalle en ese indicador que a don Raúl siempre le ha preocupado, que es el índice de eficiencia.

Don Abel, también estamos, y pronto, yo espero que en el Comité de Auditoría se va a realizar esa revisión del presupuesto 2023, porque nos estamos atreviendo a hacer algunas propuestas fuertes, yo diría que disruptivas, donde vamos a, aquí hay una meta, se habló del 5 y un 10% en la ejecución del presupuesto 2023, y para eso se ocupa hacer cambios significativos dentro del presupuesto…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Perdón, nada más para aclarar: no hay ninguna forma de que eso de 99%, ninguna forma. Como está el indicador, menor a 62,77, es una … matemática. Menor a, no mayor; 63 es mayor. Si usted lo tiene como un indicador, como un cumplimiento mayor a la meta, usted no cumplió la meta. Es como que usted me diga "la meta de gastos son ₡100" y usted gastó 120, usted dice "me le acerqué, pero no la pegué". No, es que no la pegó, no la cumplió.

Así funcionan los indicadores, Daniel, entonces ese 99% definitivamente es absolutamente erróneo, no sale de ninguna manera.

El Sugerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Sí, es un tema de cálculo, pero hay que…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí a eso es a lo que nos referimos, no al cómo ni a esa… sino que revísenlo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Con toda la razón, don Abel, don Raúl, eso hay que replantearlo, lo vamos a replantear. Tal vez quería referirme al tema del indicador de eficiencia, es un indicador que no estamos cumpliendo. El tema era menor o igual a 62,77, llevamos un 63,01. Y tal vez acá el tema importante

es las acciones que hemos llevado a cabo como responsabilidad social, donde en enero bajamos las tasas de interés a la cartera de vivienda y a otra cartera, de consumo; eso significó más o menos unos 10.000.000.000 de menos en ingresos y, claro, nos afecta el indicador, pero, cuando hacemos todo el componente de la revisión, que se los puedo presentar, ahí lo tenemos también, estamos hablando de una disminución de ingresos totales por el efecto este de ₡14.000.000.000, que si lo ajustáramos, estaríamos ¿en cuánto nos había dado, Esteban? 59, estaríamos cumpliendo la meta.

Pero como tuvimos que hacer estas acciones con el propósito de retener clientes y poder generar también una campaña de prolongación, que finalmente lo que nos permite esto es irnos de una cartera de meta que se tenía para el año 2022, me corriges, de ₡46.00.000.000 en crecimiento neto de cartera de crédito, a pasar a un crecimiento a octubre, siempre cierre, a un crecimiento de 200.000.000.000 de crecimiento neto en cartera de crédito, lo cual es un crecimiento muy bueno, pegado además con un excelente indicador que lo veíamos… de 2,27 en el cierre a setiembre, en octubre fue 2,20.

Entonces, tal vez mencionar esto, porque las medidas que hemos tomado son con el propósito de llevarle a los clientes una mejor tasa, una tasa más competitiva, y que se va a agravar ahora un poco más porque tenemos la tasa techo… que traslada al cliente… de que le rematemos la cuota, pero que, desde el punto de ingreso, nos aplican 2.000.000.000 en los meses de noviembre y diciembre. Eso se nos va a trasladar al indicador de eficiencia.

Claramente, tenemos que trabajar en esa eficiencia, porque el tema aquí es tener tasas competitivas y poder hacerlo, de tal forma que la parte administrativa no nos imposibilite hacer esas acciones. Claramente, eso tenemos que analizarlo ya para el presupuesto del 2023.

Y lo último que quería mencionar es que la utilidad que vemos ahí, de 35.000.000.000 que era el esperado, en realidad, en el presupuesto original eran 27.000.000.000, lo que pasa es que cuando hacemos el ajuste, lo modificamos para arriba, entonces ahora estamos estimando 37.000.000.000 y yo esperaría que sea todo mayor ingreso.

No son metas, como decía don Manuel, metitas ahí pequeñitas, no. No sé hace cuánto tiempo el Banco no crecía en crédito 200.000.000, en un crecimiento neto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vuélvame al ingreso de setiembre, a la filmina. Si yo veo esto que plantea don Raúl, de que ese indicador está siendo afectado, que le está pasando, ¿qué hago yo, como buen banquero? ¿Qué harían ustedes? Teniendo ese cuadro que está ahí,

El Sugerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Bajar el gasto y subir la utilidad.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pero no bajaron el gasto. No, suave, la utilidad aquí no suma, Daniel. Lo que tiene que usted tomar en cuenta es decir, señores, servicios, tienen que ponerle. Tienen casi 7.000.000.000 menos de ingreso. El asunto no pasa por ni por las tasas de interés, a otro lado con ese cuento, no pasa por tasas de interés ni nada; pasa por deficiencia en la gestión de la venta de los productos y servicios.

Porque usted, cuando está en una buena gestión, usted controla el gasto, es más, lo baja, lo paraliza. Pero usted dice "señores, vengan acá, ventas… de servicio, damos un 74%", eso nos va a afectar ese indicador. Los títulos valores, estamos por debajo, y voy a sacar aquí lo del crédito, porque yo he dicho aquí que lo que está soportando los ingresos en la cartera… ¿Y los otros? ¿Qué está pasando? Porque no están cumpliendo con la venta de las tarjetas, con todos los activos y toda esa vaina. Así es que, con el perdón, pero aquí es donde se sabe realmente si saben administrar o no saben administrar estas cosas. Porque eso pasa, dos cosas: usted puede, otro elemento para ayudar en estas vainas, venden, mejoran inventarios, reducen el gasto, pero las buenas administraciones se dan cuenta de que…y yo se los adelanté: les aseguro que el gasto va cumpliéndose tal cual es, pero yo…A mí no me interesa qué pasó en el pasado, sino lo que va a pasar de aquí en adelante, porque se ha indicado que ese factor que, ciertamente, yo digo que el cálculo está mal realizado y ya uno dice: "el gasto administrativo debería ser mejor al 62,7 pero estamos en 63, porque esto nos va a afectar margen y un montón de cosas.

Entonces, yo creo que aquí la acción es, como citaba Daniel, meterle duro a ver qué ferias hacen y qué logran en estos 40 días que nos quedan en el año, porque, si no estos indicadores no van a mejorar, pues usted tiene que seguir manteniendo ese rubro a ver cómo baja y recupera ese 0,28% que tiene que recuperar para estar en un nivel menor a 62,77 para poder meterle fuerte en eso.

La Directora, Sra. González Cordero:

En venta de bienes y servicios es importante que traigan el informe, porque lo habíamos solicitado como una revisión de cómo se está manejando la venta de bienes y servicios, porque yo tengo información de que aquí hay bienes adjudicados que tienen catorce años de estar esperando una acción para la venta, entonces, recordar que está pendiente la presentación de ese informe y, precisamente, afecta ese presupuesto y esa estimación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Esto es importante, porque a veces "sale más caro el caldo que los huevos", ¿a qué me refiero? Ahorita le acabo de preguntar al señor gerente ¿cuánto es el gasto de mantenimiento por seguridad de todos los bienes que tenemos?

Entonces, uno dice: "¡hay que ver el tema!" ¡Perdamos! pero en el largo plazo vamos a recuperar ese gasto que tenemos, por ejemplo, todos esos chunches que están ahí, las casas, las propiedades y todo este asunto, hagamos una buena propuesta para deshacernos de todo esto: feria nacional, "Banco regala todas las propiedades"…venga, esta se la vamos a dar en ₡1.

Resulta que, si nos está costando ₡150 colones mantener esa vaina, mejor nos vamos a deshacer de eso. Yo creo que hay cosas y vamos a poner mucha atención, Daniel, viendo mucho esos rubros, porque, a veces, "pongamos la propiedad aquella"…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No toque la de Heredia, esa es la ciudad tecnológica.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, no, no. Bueno, tengo una serie de observaciones y quiero anticipar que, con Daniel, estamos viendo las proyecciones a tres años, para, luego, traerlas aquí, y estos análisis los hemos hecho ¿por qué? porque, prácticamente, esta tendencia del gasto administrativo es sumamente peligrosa y se los voy a anticipar y usted ya lo dijo, don Marvin: por las decisiones de ajuste de tasa que queremos para cumplir con el bienestar social, por eso es que tenemos que incrementar y la sugerencia es venta de servicios.

Señores, esa es la enorme oportunidad que nosotros tenemos que acotar. Ya lo dijo nuestro Auditor y olvidémonos de las tasas de interés. Ahí es donde yo quiero verlos a ustedes realmente siendo gerencia y usted, señor financiero, nada más dice: "necesitamos de aquí", pero esa robustez de conocimiento tiene que ser exigida a nivel de lo que ustedes hacen.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Tiene razón en el tema, por lo menos, de venta y en el tema de bienes ya pedí a la División que me preparara un informe de venta de bienes, para ver toda la estrategia.

El origen de eso que doña Iliana habla es el crédito, o sea, tenemos cosas aquí insólitas, tenemos bienes que nosotros los tenemos que financiar, para venderlos como bienes adjudicados y el mismo perito después no lo recomienda, pero si ya tenemos la bronca aquí, ¿cómo no la va a recomendar para que se financie?, pero se dan esos casos de avalúos mal hechos, avalúos que se hicieron mal y ese es el origen.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Daniel, ¿para qué tiene esos peritos? ¡Probemos, un poco de eficiencia! ¡esa es la peor excusa que puede tener usted con esta Junta, Daniel! ¡Sáquelos!

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Eso son 17 años…A los peritos actuales, de planta, porque tenemos un grupo de peritos que se les ha capacitado y se les ha instruido, pero el origen de eso es el mal otorgamiento del crédito, porque el Banco se cuida mucho a la hora de vender un bien, pues no debe haber ningún riesgo de demanda futura por la venta de bienes, pero ahí tenemos pegas, efectivamente, de muchos años que tenemos.

Pronto, tal vez, la otra semana tenemos el informe para venir a exponer a Junta cuál es la estrategia que se ha venido a desarrollar por la venta de bienes, efectivamente.

Don Abel, toda la razón, la carga que se tiene del gasto sobre el… es muy grande, por eso, para gestionar el Banco va por la vía del margen y no por la de ingresos por servicios. Nosotros estamos en el 17% de ingresos por servicios con respecto al gasto administrativo y debería estar en un 40% o un 50%, como anda la industria. Ahí es una veta que tenemos de gestión en ingresos por servicios.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien ¿Alguna otra observación? ¿Don Raúl, alguna otra observación?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Gracias, Daniel y financiero.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No, señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Gracias por permitirnos hacer estas observaciones. Tome nota, señor Director Financiero, de nuestras observaciones y que todas consten en actas, por favor, que es lo que venimos hablando.

Entonces, el acuerdo es que damos por conocido, analizado y discutido el Informe de Ejecución de Presupuesto al mes de setiembre de 2022 y el Informe de Evaluación del PAO correspondiente al III trimestre, tomando en cuenta las recomendaciones emitidas por los miembros de la junta Directiva.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Don Abel, y van a constar en el acta también los planes de acción sobre las metas no cumplidas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, todo eso va. Ahí ya lo metemos.

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

> **"1. Dar por conocido, analizado y discutido, tomando en cuenta las recomendaciones emitidas por los miembros de la Junta Directiva, el Informe de Ejecución de Presupuesto al mes de setiembre de 2022 y el Informe de Evaluación del PAO correspondiente al III trimestre.**
>
> **Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-5624-Acd-183-Art-16, incisos 25 y 41.**
>
> **2. Solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva un informe de bienes adjudicados, el cual incluya la estrategia de venta de bienes".** **(887)**
> (Ref.: Oficio GGC-1297-2022)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con veintitrés minutos**, se retiran el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz, y el Director Financiero Corporativo, Sr. Esteban Meza Bonilla.

ARTÍCULO 18

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta presentación sobre el origen, alcance y estado actual del Programa de Solución de Planta Física. (Ref.: Oficio GGC-1242-2022)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

En el siguiente punto, que es el 6.2, se está adjuntando la presentación sobre el origen, el alcance y estado actual del Programa Solución de Planta Física. Esto nos lo va a exponer don Alexander Binns, que es el encargado del proyecto del edificio Metro 1, que es el que está detrás de la Catedral y es el edificio que estamos en proceso de reforzamiento y remodelación, entonces, queríamos que los señores y señoras conocieran el proyecto y, después, cuando lo tengan a bien, que pudiéramos ir al edificio y que lo podamos recorrer.

Ya tenemos un presupuesto, ya estamos en el proceso de reconstrucción. Prácticamente, está desmantelado.

Al ser las **dieciocho horas con veinticinco minutos**, ingresan el encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Alexander Binns Chacón, y el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Alexander, ¿usted tiene familia en Turrialba?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Sí, los Binns somos una sola familia. Bueno, mi papá es de Siquirres, los que viven en Turrialba son los primos de ellos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Mientras se va proyectando, la idea -les decía- es actualizarlos sobre el proyecto, que va avanzando bastante bien. Hay algunos elementos que se nos han presentado con el tema de los pisos y eso va a requerir un aumento en el presupuesto. Estamos esperando que den el detalle y el monto y se nos va a extender el plazo, probablemente, unos meses más y podría ser un año, pero eso lo están revisando.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Dos años más de ampliación a la empresa que está haciendo la remodelación de la Caja.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

¿Y es la misma?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Es la misma.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es la misma empresa.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Claro, a nosotros nos atrasa para irse para la Caja.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Ayer comenzábamos en una comisión técnica que tenemos de seguimiento que le vamos a plantear a la empresa un reforzamiento del cronograma de ejecución, porque podría ser que reforzando el número de empleados podamos bajarle el plazo a la ampliación y nos sale más barato a nosotros por los alquileres, o sea, es una evaluación que vamos a hacer para tratar de ajustar el cronograma y que logre…

La Directora, Sra. González Cordero:

¿Y trabajan los tres turnos o solo uno?

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

No, doce horas, creo ¿verdad, Alex?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Doce horas.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Entonces, podría ser una ampliación de horario.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Y tiene la gráfica de cómo iba el proyecto?

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Ahorita vamos por las obras que se están haciendo, pero sí se lleva…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero sí se han encontrado temas que hay que solucionar.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Y que son públicos. Y más que en ese edificio cero lo tecnológico; todo era un remiendo. Entonces, cuando usted va a remodelar…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Usted es funcionario del Banco?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Él es funcionario del Banco, empezó hace…

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Ingresé el año pasado.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Le presento a Luis Lizano, el Secretario de Junta Directiva. Es que no lo conoce.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Yo creo que virtualmente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es exfuncionario de la Caja.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Le presento a doña Vilma Campos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Mucho gusto, Vilma Campos. Soy gerente administrativa de la Caja.

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Mucho gusto. Mi nombre es Alexander Binns. Soy fiscalizador del Programa Solución Planta Física. Vamos a hablar un poquito sobre los antecedentes, el contrato de construcción y el estado actual del programa.

Como antecedentes tenemos el objetivo que, básicamente, es disponer y poner en operación la sede del Conglomerado en una edificación que sea propiedad del Banco y cumpla con la legislación en materia de vulnerabilidad sísmica.

Estos son los hitos: en mayo de 2014 se aprobó el documento Visión y alcance del Programa Solución Planta Física y en diciembre de 2014 se publica el cartel de la licitación pública para la consultoría. En junio de 2016 se inicia la ejecución del contrato de consultoría, en febrero

de 2020 se publica la licitación para la construcción del Metropolitano 1, en octubre de 2020 se elimina la construcción del Metropolitano 2 y en enero de 2022 se inicia la ejecución del contrato de construcción.

Es importante señalar que originalmente el Programa contemplaba la construcción de dos edificios, uno es el Metropolitano 1, que es el que se está haciendo actualmente, y el otro es el Metropolitano 2, que se iba a hacer en Avenida 8.

Aquí voy a contarles un poquito sobre los contratos que tenemos: el contrato de diseño. Actualmente, se está ejecutando. Ellos nos ayudaron con la parte de estudios preliminares y básicos, anteproyectos, elaboración de planos constructivos, elaboración de especificaciones técnicas, nos ayudaron en la parte de licitación y actualmente están como inspectores.

Después, tenemos la parte de la asesoría, que fue el contrato de 242-2016. Este contrato terminó en noviembre de 2019. Ellos, básicamente, nos daban acompañamiento o asesoría cuando se estaba ejecutando las Etapas I, II y III.

Tenemos el contrato de construcción, que es de demolición, desmantelamiento, reforzamiento, remodelación, amueblamiento y traslados del Edificio Metropolitano 1. Lo estamos ejecutando igualmente. El proyecto inició en enero de 2022 y el plazo de ejecución es de 38 meses a partir de la orden de inicio.

Durante la ejecución del Programa han salido una serie de cambios, el primero fue en 2017, que se hizo una desocupación anticipada del edificio Metropolitano producto del resultado del estudio de la Unidad Sísmica que se hizo, donde el edificio no aguantaba sismos fuertes o importantes. Eso hizo que se implementara el traslado de los empleados.

Después, tuvimos el cambio en el orden de la construcción; inicialmente se hacía, primero, el Metropolitano 2 y, una vez que estuviera listo, los compañeros del Metropolitano 1 se pasaban al 2 y, después, hacían el… Como se obtuvo que el edificio no aguantaba un sismo importante, se decidió iniciar con el Metropolitano 1 y en el 2020 se tomó la decisión de eliminar el Metropolitano 2, producto de la implementación intensiva del teletrabajo.

Ahora, lo que caería es el Metropolitano 1 y, una vez que esté concluido, las sociedades, el Banco BP Total Catedral y las áreas de soporte irían ubicadas en este edificio. Es importante indicar que para que esto funcione el teletrabajo tiene que seguir de forma intensiva y los funcionarios tendrían que ir un 20% del tiempo.

Vamos a hablar un poquito sobre el contrato de construcción: en febrero de 2020 se 2020 se promovió la Licitación Pública No. 2020LN-000003-002060000 “Demolición, desmantelamiento, reforzamiento estructural, remodelación total, amueblamiento y traslados del Edificio Metropolitano 1”, de la cual se derivó el contrato 0432021004200049, refrendado por Contraloría General de la República, mediante el oficio DCA-4562 recibido el 30 de noviembre de 2021.

El contratista es Edificadora Rapiparedes SA, que se conoce como Edificar, el monto del contrato es $44.459.676,95, el plazo es de 38 meses y la ejecución inicio en enero de este año. Durante la ejecución del contrato, encontramos dos hechos relevantes: uno es el de las losas del entrepiso.

Dentro del alcance original, el contratista tenía que demoler el acabado existente del edificio que, en este caso, era terrazo. Cuando se retiró el terrazo, observamos que el espesor de la loza que estaba quedando era muy pequeño, aproximadamente, 3 cm.

Entonces, dada esta condición, la empresa que está haciendo la inspección recomendó hacer pruebas a las losas del entrepiso. Se hicieron pruebas en varios niveles, hicieron 100 puntos de pruebas y el resultado fue que las losas del entrepiso no están en buenas condiciones. En algunos puntos está quedando un espesor de 3 cm cuando el mínimo es de 5 cm y también la resistencia del concreto no es la adecuada. Entonces, la recomendación es demolerlas y reconstruirlas.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Y eso cómo se toma?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

¿En qué sentido?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Enfocados en la ley de contratación, ¿está dentro de los imprevistos?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Sería un imprevisto, entonces, para poder atenderlo se va a hacer una adenda. La próxima semana estaríamos recibiendo la información de cuánto sería el impacto en costos y plazo. La empresa, la semana pasada, nos indicó que aproximadamente, podría ser un año de impacto en plazo y en el monto es de $3 millones.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Y tiene que ir a la Contraloría?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

No. Por el monto, no. Y el otro hecho relevante fue el sistema de drenajes, porque, una vez que hicimos las excavaciones, nos percatamos que el nivel de dificultad era más alto de lo que estaba propuesto originalmente. Esto hace que el sistema que está propuesto no funcione y se tiene que hacer un replanteamiento, ya que dejó el sistema existente y así no funciona.

Aquí se desglosa el plazo del proyecto. Nosotros iniciamos en enero de 2022 con la etapa de requisitos previos. En esta etapa la empresa tenía que entregar una serie de documentos. La recepción de la etapa la hicimos en febrero, ahí inició el proyecto de construcción. Originalmente el plazo era de 30,5 meses, pero con este hecho de las losas se va a ampliar, por lo menos, un año más.

Después de la construcción viene la etapa de acompañamiento, soporte operacional, ver cómo funciona todo. El plazo que está estipulado en el cartel es de tres meses y, por último, tendríamos la recepción definitiva. El plazo que está en el cartel es de tres meses.

Aquí les voy a mostrar un poquito del avance del proyecto. Estamos trabajando en las demoliciones de las fachadas. Aquí pueden ver la fachada norte y la fachada oeste. La semana pasada se concluyó la fachada oeste, esta semana estamos con la fachada sur.

Ya se hicieron las demoliciones internas en los pisos tres al ocho. Los pisos que estoy mostrando ahorita son el uno y dos. Actualmente, se está demoliendo el mezanine ubicado en el costado suroeste. También se están construyendo los muros estructurales que están planteados en planos y se está haciendo en encamisado de las columnas estructurales. El encamisado es lo que pueden ver: está la columna existente, tiene una varilla y aros alrededor, con eso se amplía el núcleo de las columnas y el núcleo es lo que recibe las cargas y lo que se hace es ampliar el tamaño de ese núcleo.

También estamos trabajando en el tramo central del edificio, en la parte de los cimientos. Aquí se está haciendo el reforzamiento de las placas existentes y también se está trabajando en el reforzamiento de las vigas del entrepiso del sótano uno.

Este es el estado del programa, que inició el 6 de junio de 2016. Se esperaba que terminara el 21 de marzo de 2025, sin embargo, con el tema de las losas de entrepisos ese plazo se va a extender. El avance estimado es del 72% y llevamos un avance real de 75%.

Ahorita les estoy mostrando lo que se ha cancelado a la fecha. En el contrato 014-2016, que es el de consultoría, se han cancelado $9,6 millones y ahí se muestra el desglose. En el contrato 242-2016 se han cancelado $436.000, se han pagado $194.000 en permisos, de la garantía cercana se pagaron $389.000 y en el contrato de construcción se han cancelado $7,9 millones, para un total de $18,6 millones. A la par está su equivalente en colones.

En la tercera columna se ve lo que falta por pagar: del contrato de consultoría falta por pagar $2,2 millones y en la parte de construcción $36,5 millones. Lo que ven entre paréntesis, esos $185.000, quiere decir que, una vez que concluya el proyecto, Setena nos devuelve lo que se depositó por garantía ambiental. A la par, en la última columna, se aprecia el monto total del programa, que serían $56,9 millones.

Básicamente, eso es lo que tengo para presentarles. No sé si tienen alguna consulta o duda.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Supongo, porque no lo mencionaste, que a nivel del sótano, que es uno de los mayores trabajos, entendí en una ocasión, que se iba a profundizar mucho en eso, que es lo que sostiene todos los cimientos, ¿nadie ha encontrado nada extraordinario o alguna obra?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

A nivel de suelo, solo el tema del nivel frente, que está más alto que lo originalmente planteado, entonces, por eso, tenemos que replantear el sistema que retira el agua freática del lugar, porque, si se deja ahí, vamos a tener problemas de humedad en el parqueo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Una pregunta: ¿esta remodelación contempla los ascensores?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Correcto, es un proyecto llave en mano y ellos nos lo dan totalmente amueblado, ya listo. Nada más de pasarse, prácticamente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ahí lo que estamos listos es en el parqueo, ¿verdad?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Sí, el parqueo se mantiene en lo que había.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Sí, dos sótanos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Me imagino que la Gerencia y todo el mundo va para otro lado y ahí solo para clientes.

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

No.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No está planteado así, pero…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es que es muy interesante la pregunta, porque cuando no hay una orientación a lo que andamos buscando, 95% es a los clientes. Yo hubiera pensado que esos parqueos son solamente para uso de los clientes.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Para la Ley 7600, ¿no se lo pide el Ministerio de Salud?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Cumple con la Ley 7600.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

El edificio, pero ¿parqueo no les exigen?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces, al gerente lo mandamos allá por la esquina… Ya que mencionaste la ley esta, uno puede decir: "¡Qué interesante! uno puede tener un parqueo como lo tiene la Torre Mercedes, que es un parqueo bonito, donde uno va, inclusive, lo pueden cobrar, pero ya resolvimos un problema" y para los otros, pensando en la carta que los quien, uno puede pensar: "¡diay, sí, señores, caminen! ¡camine la administración! Entonces, nos vamos a la esquina y al sur y eso es totalmente para clientes. Piénsenlo un poco. Eso va para futuro.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

El edificio original era de ocho pisos y este proyecto es de nueve pisos. Eso es importante mencionarlo. En un piso adicional que se está…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Una pregunta jocosa: ¿no encontraron el túnel de Monseñor?

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Estaba cerrado.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Hay un túnel que conecta con la Curia Metropolitana y con la Catedral. Dos túneles.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No sé si alguien tiene alguna consulta.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Tengo tres consultas. Alexander, ¿qué tal? Buenas noches.

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Buenas noches.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Escuché y revisé en el material que hubo un imprevisto por el tema de los entrepisos, la chorrea y eso. Entiendo que eso está generando un atraso importante en la construcción de la obra, ¿cuál es el impacto en costo y tiempos, específicamente, de estos imprevistos? Esta es la primera pregunta.

La segunda pregunta y me parece muy pertinente un comentario que hizo doña Vilma acerca de los horarios de construcción ¿Han negociado con la empresa constructora, para ampliar esos horarios y tratar de disminuir el tiempo adicional y, eventualmente, también el costo de los alquileres?

Y la tercera pregunta es ¿cómo va el proceso de optimización de las sociedades, porque en el diseño original se tenía la ubicación de las cuatro sociedades, Pensiones, SAFI, Seguros y Valores, dentro del edificio, porque habíamos indicado, como muy bien lo apunta don Abel, que este iba a ser un edificio orientado a negocios, es decir, que ahí no iban a estar unidades funcionales, administrativas, etcéteras, sino que iba a ser un centro de negocios; sucursal, sociedades, que puedan hacer negocios conglomerales.

El encargado del Programa Solución de Planta Física, Sr. Binns Chacón:

Sí, señor. Como indiqué anteriormente, producto del tema de las losas de entrepiso, va a haber un impacto en costo y en plazo. La próxima semana la empresa estaría entregando la información de cuánto sería ese impacto, preliminarmente, indicó que sería de un año se dirá, 1 año y, aproximadamente, de $3 millones, pero hasta la otra semana tenemos el impacto ya formalmente presentado.

La segunda pregunta, sí, esa propuesta la vimos ayer, que estuvimos con Daniel. Se la vamos a atender mañana, en la reunión de coordinación que tenemos con las empresas, para que ellos nos muestren otro escenario, bajo esa…

Y sobre la última pregunta, que es el de las sociedades, se está dejando el piso siete para ubicar tres sociedades y una más se ubicaría en el piso seis. Para que eso funcione, como expliqué anteriormente, los trabajadores, se tendría que implementar el teletrabajo y los funcionarios podrían ir solo una vez por semana.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí. Bueno, a mí me parece que, entonces, no se debió de haber presentado hoy este tema, si tenían todavía esos asuntos pendientes de resolver y de averiguar, porque decir que el imprevisto va a generar un monto que todavía no está determinado, no es tan importante. $3 millones me parece que es bastante importante. Un año o dos años de retraso, igualmente me parece que es superimportante.

Yo sugeriría, entonces, que estos temas relevantes que no están definidos en esta presentación, que la próxima sesión se nos informe detalladamente de esta información todavía pendiente. Gracias.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, yo estoy acostumbrada ya en estos proyectos grandes que implementa, en este caso, el Banco, a tener análisis de la Auditoría y de la parte de Riesgo sobre las desviaciones del proyecto, sobre conflictos que se pueda tener con los proveedores y contratistas, con las dilaciones del tiempo; sobre todo, con el impacto que va a tener económicamente para el Banco.

Esto se presenta y se presenta a la par del análisis que tuvo las dos intendencias que nos controlan y que, sobre todo, previenen esos riesgos, para mitigarlos; no solamente para verlos, sino para ver en qué manera lo puede, la Administración, mitigar.

Entonces, a mí me gustaría ver esos estudios.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Cuándo dijeron que iban a estar?

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

La próxima semana.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

El 11 de noviembre se vence el plazo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

11 es viernes. Entonces, para ayer en ocho ¿qué fecha es? Quince, perdón. Sería que presenten, digamos, de acuerdo con la propuesta de don Raúl, damos por recibidos el avance del programa de solución y quedaría pendiente traer estos ajustes -que estabas hablando-, también con la incorporación de lo que nos podría decir la Auditoría Interna y Riesgos, juntos. O sea, para que lo analicen y lo traigan de nuevo acá; en esa fecha, por favor. ¿Estamos de acuerdo?

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Sí. Hay un seguimiento de las dos instancias; de Riesgo y de la Auditoría, de forma permanente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, pero que nos lo traigan a nosotros aquí para ver cómo vamos. ¿Estamos de acuerdo, entonces?

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Estamos de acuerdo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Bien, muchas gracias.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

De acuerdo con lo propuesto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por recibido el informe ejecutivo con el avance del Programa Solución Planta Física.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el inciso 4 del acuerdo JDN-5496-Acd-646-2017-art. 5 del 21 de setiembre del 2017.**

Queda pendiente, para el 15 de noviembre del 2022, la presentación de los ajustes al cronograma y al presupuesto, con la incorporación de los criterios de la Auditoría Interna y de la Dirección Corporativa de Riesgo". (888)
(Ref.: Oficio GGC-1242-2022)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Seguimos, don Marvin?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Daniel, falta la otra presentación (risas).

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Ya terminaste?

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Sí.

Al ser **las dieciocho horas con cincuenta y dos minutos,** se retiran el Sr. Alexander Binns Chacón, encargado del Programa Solución de Planta Física, el Sr. Maykel Vargas García, Director de Soporte Administrativo; y el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pasaríamos ahorita con el Informe de seguimiento de acuerdos y en asuntos resolutivos, sería con Luis Alonso.

ARTÍCULO 19

8.2.1.- El Secretario General, Sr. Alonso Lizano Muñoz, comunica la necesidad de devolver a la Administración los recursos presupuestarios que no se han ejecutado y que por lo que resta del año no se planea utilizar, debido a lo anterior, somete para aprobación, la *Propuesta de Modificación al Presupuesto 2022 de la Junta Directiva Nacional*. (Ref.: Oficio SJDN-889-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Bueno, buenas noches. Estoy sometiendo a esta Junta Directiva, la necesidad de devolver a la Administración los recursos presupuestarios que no se han… por el resto del año, no se planean utilizarlos, debido esto, sometemos con todo respecto a esta Junta Directiva, aprobar esta modificación presupuestaria que estamos presentando.

Y, aquí, en grandes explicaciones, lo que está motivando esta devolución presupuestaria; sobre todo, bueno: tuvimos dos meses y un poco más de que no se sesionó, parte de esta Junta Directiva. Entonces, estamos proponiéndoles que… perdón.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Cómo se quita esa pantalla de ahí, Luis?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La vez pasada la quité y me da miedo que… esta, no sé.

Estamos pidiendo una devolución en el monto de dietas de 44 millones; motivado, entonces, por los meses que no se sesionó y, además, también esta Junta Directiva había aprobado unos cambios en el *Reglamento de comités y comisiones*, que bajaron considerablemente la cantidad de sesiones de los comités.

Aunado a esto, bueno, tenemos, estamos pidiendo una devolución de dos millones y medio en tiempo extraordinario que también está…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿De los asesores?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

De nosotros. Sí. Esto es, básicamente, Secretaría. En suplencias también, no se ocupó.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿En este mes?, ¿cuánto me sustituyó Margarita?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No, eso no son esas suplencias. Esas son de nosotros. Así se llama la partida presupuestaria.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Sustituciones, entonces?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sustituciones. Correcto.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¡Ah, *Ok*! Perdón.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En lo que es *servicios en ciencias económicas* y *servicios informáticos*, esto es una provisión que se había hecho, que también está dentro de la legislación de comités y comisiones. Se tenía previsto la contratación, desde principio de año, de un asesor externo para el Comité de Nominaciones y Remuneraciones, para Comité de Auditoría, para el Comité de TI. Ahorita solo tenemos en el Comité de Riesgo un asesor externo.

Cuando este proceso estuvo, digamos, se trajo acá, a la Junta Directiva, al final no se logró, porque dentro de la reglamentación y todo lo que estaba pidiendo, era un asesor con voz y voto en cada comité. Y, después, se decidió que no. Entonces, ahí como que hubo un atraso y estos rubros de *servicios en ciencias económicas* y *servicios informáticos* tienen que ver con eso.

Luego, los servicios jurídicos: esta Junta Directiva tenía un presupuesto de 10; tiene, mejor dicho, un presupuesto de 10 millones y se está proponiendo aquí devolver 9 millones. El fiscal de ese contrato es don Juan Luis.

Luego, lo que es: los rubros de transporte en el exterior y viáticos en el exterior, son rubros pequeños porque estas; bueno, nos mantenemos ahí, pero esto no tiene que ver con las capacitaciones que se hubieran dado, eventualmente.

Y, también, el monto de actividades de capacitación; se está pidiendo una devolución de 25 millones. Eso se está planteando para devolverla o, mejor dicho; para cederla a Capital Humano. Aquí, cuando se pidió ese dinero, pues, también tiene mucho que ver con la pandemia. Se creía que se iba a salir de la pandemia en este presente año, pero bueno, se está saliendo ya tarde.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Ya tarde.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Esa es, en primera instancia, esa modificación presupuestaria y estamos, también, queriendo, con todo respeto, modificar o tratar de que estas modificaciones presupuestarias se le dé, relacionadas con el presupuesto de esta Junta Directiva, sean para ceder o reforzar por un monto igual o inferior a ₡100 millones, que estén exentas a venir aquí para aprobación, por parte de este órgano, dado que estas son trámites operativos esporádicos, por lo que se autoriza a esta Secretaría General a gestionar, ante la… pertinentes, en dichas modificaciones.

Eso es, básicamente, el punto, don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Habla de modificar presupuesto. ¿Estas son todas las partidas?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Las otras no se tocan, porque son relativamente bajas y no pretendemos…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Cuál es el saldo?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Aquí están, en el oficio.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es que no lo veo aquí en esta presentación.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No está, don Abel. Son… no están dentro del oficio.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso es lo que te decía, porque creo que aquí ya la necesidad de que esta Junta incrementara mucho una parte para los asuntos relacionados con eventuales eventos con los sectores y todas estas cosas. Y yo veo aquí que es mucho propiamente para la Junta y preguntaba que si lo podemos hacer. Ya después de que me dieron la aclaración; nosotros deberíamos tener un rubro -y quiero ver de lo que se va a componer el impacto- porque aquí tendríamos que aprovechar; bueno, si estamos hablando de modificar presupuesto, eso no cumplirá para poder modificarlo… un montón de plata que nosotros tengamos en… por lo menos, ¿hasta cuándo dura esto, 31 de diciembre?

Que nosotros, por lo menos, podamos tener un rubro, en ese sentido en cuanto a eso.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

¿En cuanto a qué?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

En cuanto a, es que aquí, las asociaciones recurren mucho -además de que está reglamentado por toda una serie de aspectos, como indicaba don Raúl ayer-, la posibilidad de tener este tipo de partidas para ayudar más rápidamente a que nos permita, que nos pida una… un patrocinio o una ayuda o algo así, en ese sentido.

No sé, eso preferiría que lo discutiéramos, pero también hay otro rubro es que, en cuanto a servicios jurídicos e informáticos, esta Junta ha hablado en algún momento -no recuerdo- que es importante que nosotros tuviéramos como un tipo de comunicador social que nos permita, desde la Junta, hacer rubros específicos, con características diferentes o un perfil diferente que estuviera aquí y que, no necesariamente, estuviera como el equipo de prensa.

Todo eso lo hemos venido hablando. Entonces, como aquí dice *modificar presupuesto*, yo no sé qué saldo nos va a quedar, porque, un día de estos, aprobamos 10 millones. ¿Y dónde están aquí esos 10 millones? Porque veo que vamos a devolver 25 millones en actividades de capacitación y todo lo que hemos venido haciendo es este tipo de cosas.

Explíqueme, porque yo no conozco el presupuesto.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Es que sí; por ejemplo, en la actividad del 21, si hubiera un externo que nos cobraba por la parte, digamos, de la moderación y la inducción, salía de aquí, pero…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No fuimos.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No, porque tuvimos uno…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Los 10 millones que aprobamos, aquí dónde están?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No, ahí no están.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Y dónde están?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Están en uno que se llama *Alimentos & bebidas*, que es, digamos, lo que…no lo vemos aquí. Este es lo que iba a devolverse.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

O sea, qué comelones somos… A lo que me refiero es que cuando abrieron una modificación presupuestaria, debería venir todo el presupuesto para ver qué partidas vamos a mover. Ahora, que aquí están indicadas, porque digo yo… ¿alguno de ustedes conoce el presupuesto de esta Junta? Yo no lo conozco, por lo menos.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, ustedes lo aprobaron.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ah no, no, por eso te estoy preguntando: cómo estamos con eso.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Hay una partida que tenga este tipo de gastos, Luis?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La que don Abel nos dice acerca de un asesor en prensa en; o sea, lo que acaba de mencionar, no. Para lo que son patrocinios, no. No lo tenemos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Y la Caja tampoco, porque esos es fondo público, entonces no nos permite a nosotros tener patrocinios. De hecho, nosotros nos financiamos con cooperativas, con asociaciones, porque la junta en sí no puede dar patrocinios, porque son fondos públicos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso fue lo que hablamos ayer. Yo puse, nada más, como dos ejemplos. Pero quisiera ver. Esto tiene un límite hoy: ya no puede pasar.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, pero, don Abel, yo creo que usted está refiriéndose hacia adelante. Para eso está…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Exacto, por eso te digo. Si mal no te entendí cuando lo vimos, eso tiene un vencimiento hoy.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

O sea, para devolver plata, esto tiene un vencimiento hoy, a mañana. Para devolver plata. Para pedir reforzamientos…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Don Luis, este cuadro no está, verdad?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el oficio está. Sí señora. Esta es la agenda: abre el SJDN-889…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿889?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

889, sí señora.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ah, gracias.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, no, continuemos, sí.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No, el punto era hasta ahí la exposición, ya lo que sigue es si están de acuerdo con devolver ese dinero.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ahora, una pregunta.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Es en total, perdón, son ₡115.007.900,00.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Al ya estar en el cierre presupuestario, ya esa plata se va a subejecutar.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí y, tal vez, se podría agregar ese acuerdo: que nos indiquen, para Junta Directiva o, más bien, para lo que propone don Abel, si existe la posibilidad o si eso tiene algún impedimento, para estar claros y si… de que nos den un análisis, tal vez ustedes, para establecer hasta dónde se puede manejar y, si no, que nos indiquen la dependencia correcta para trasladar esas solicitudes y quedar todos claros.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí, había un acuerdo… permiso; donde se había conformado una comisión para revisar precisamente el reglamento y patrocinios, para ver los alcances actuales y hacer la revisión de todo eso.

La Directora, Sra. González Mora:

Exacto. Exacto. Porque sí, como dice doña Vilma, hasta donde yo sé; la junta no tiene ese tipo de….

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, doña Shir, donde dice *modificación de los recursos presupuestarios* y el traslado de esos 115, ¿verdad, don Luis?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí señora.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Dice que *se requiere trasladar a la Administración*. Yo sé que todas esas partidas…: uno, cuando sobran esas, se mueven. Entonces…, pero, por lo menos, en organizaciones que yo he estado dicen a dónde se mueven y para qué. Aquí nada más dice *Administración*, pero no dice para qué ni específicamente en qué…perdón. ¿Don Manuel?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, vamos a ver: hay como una gran discusión en el tema. Aquí la decisión que la Junta debe tomar es si quiere devolver alguna partida de su presupuesto a la *Administración*, sin ningún destino específico. Nada más lo devuelve y la Administración lo va a tomar y lo va a poner, probablemente, en una cuenta especial, sin ningún destino específico.

La Junta Directiva podría decidir no devolver nada. Y no pasa nada. No pasa nada. Ahora…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, yo le decía que decía que… los 115 a la Administración, pero que en esto siempre se dice se pasa para tal, para hacer tal cosa y aquí no estaba.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Ahora, como la Junta, entiendo yo, quería dejarse algún colchón para, de repente, fondear, darle contenido presupuestario a algún evento, como el de patrocinios, que sí se puede en esta institución; reglamentado -y hay un acuerdo para que…se remite esa reglamentación- entonces, si hay ciento… si hay una propuesta de devolver 115; bien podrían ustedes decir: "no, no voy a devolver 115. Voy a devolver 115 menos 10 millones. Voy a dejarme 10 millones para estudiar ese tema y tal" y devuelven una cantidad menor.

Pero, inclusive, podrían decir: "no devuelvo nada" y no pasa nada. Sencillamente, que en el cuadro de ejecución presupuestaria de la carga va a salir que ejecutaron poco, pero ejecutar poco no es ningún pecado. No es ningún pecado. El pecado está en ejecutar poco y no hacer las cosas o en ejecutar más de la cuenta y…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Bueno, ante la Contraloría sí es un problema.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, si la ejecutoria de las cosas se hizo bien. Si usted tiene un programa de trabajo y usted lo ejecutó todo y gastó menos, eso es eficiencia. Y nadie lo ve mal.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

La planificación.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Probablemente o buscó cómo hacerlo de la forma más barata, también. Entonces, hay que, pero ese es el tema, también.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Pero, señor auditor, para eso están las modificaciones; para que, a estas alturas, ya no estén subejecutando, sino cerrando.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Exacto y esto pasa por eso. Este ejercicio que están haciendo hoy.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Claro, don Luis lo razona muy bien: que, por la falta de cuórum o la falta de junta directiva, se atrasó dos meses tomar la decisión. Es lo que le entiendo, Luis.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Así es.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, hay una justificación de peso, que ya eso sale de las manos del control de acá.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, pero esa justificación vale para que ustedes la esgriman para justificar la no ejecución o vale para la devolución, que son las dos vías que tienen

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Manuel, pero, en relación -sigo, insisto y perdón que sea tan necia-, pero es que, si yo le paso de estos 115.000 -como decía yo-, digamos, pasa 50% a la Administración, la Administración los toma y, entonces, yo quisiera saber de ese 50% a qué partidas van.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

A ninguna. En este momento, no va a ir a ninguna.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No se ha presupuestado en qué se va a gastar.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Exacto.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pero va a parecer que se pasó 50% (que es tanto), sí, pero luego, ese 50% nosotros lo vamos a asignar, ¡eh! la Administración lo va a asignar.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez o no, pero para asignarlo tendría que venir aquí otra vez, en cualquier momento.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ah, *OK*…

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Exacto. Eso tendrá que venir aquí. De momento, lo que se va a meter es en un cajón donde hay una partida sin destino, pero…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Y se puede dejar ahí y a futuro...?, digamos, se puede dejar como usted dijo, no pasa nada, pero también dejándolo ahí, después, si se requiere para la Administración para algo, ¿se puede pasar más adelante?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Ya, ya… hay una etapa en que se pueden hacer las modificaciones presupuestarias, con un calendario. Entonces, habría que ver si nos queda alguna -no tengo claro si tenemos una-.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No, esta es la última.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Y, si no queda alguna, ya no se pueden hacer cambios.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Se subejecuta.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ah, *OK.*

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Yo puedo hacer una sugerencia?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Abel, eso que está en pantalla es el presupuesto de esta Junta Directiva. Como ven, bueno, el primer renglón; *suplencias*, ya lo conversamos. Es sustituciones acá, dentro de los empleados de la Secretaría. *Tiempo extraordinario*; es el tiempo de nosotros. *Las dietas*, ya lo comentamos. *Publicidad y propaganda;* ese millón de colones es *souvenirs*. *Souvenirs* que esta Junta manda a hacer a algunas…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Nos cobraste las gorras, verdad?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Es que para la gente de fuera. No es para los mismos empleados. No se puede usar para los empleados.

Impresión, encuadernación y otros; ya hoy, ayer hicimos dos cuadernitos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, ya vi. Estaba viendo…

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Lo de *ciencias económicas*; ya lo comentamos, *servicios jurídicos, servicios informáticos, viáticos dentro del país, transporte al exterior, viáticos en el exterior, actividad de capacitación*. Sigue: *actividades protocolarias y sociales*. Esas actividades protocolarias y sociales es para

gente que no son empleados también. Ahí tenemos un monto. *Gastos de representación institucional;* el presidente tiene unos gastos de representación. Eso tiene toda una reglamentación un poco complicada y, generalmente, eso queda ahí.

Luego, *otros impuestos*…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Señor presidente; hay que conocer la reglamentación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, sí, estoy viendo.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Alimentos & bebidas; ahí está ya con… aquí no está, digamos, las contrataciones últimas que hicimos. Por eso se ve ese saldo, así, tan grande, pero ya hemos gastado bastante y, además, ya se reforzó con 10 millones.

Luego tenemos -vea que son cosas pequeñas, la verdad es que, son puras cositas de ahí para abajo-.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

O sea, ¿es dejar en cero todo eso? ¿Qué opina, Raúl?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Mientras no hagamos una estafa como las del ICE, que después no cupo en el ascensor para… a la junta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos hablando un poco de…; la opción es, trasladamos o no trasladamos, el asunto es que revisemos con qué nos podemos quedar, considerando las observaciones y comentarios de la Auditoría Interna, porque podría, como actividades de capacitación, devolverlo todo, nos dejaría muchos… no nos dejaría alguna posibilidad, pues yo estoy consultando algunos temas que son de nuestro interés.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Cinco millones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, pero van a ir a bajar todos, entonces… Yo no sé si se va a presentar en esa parte, entonces… viáticos dentro del país, esta junta va a salir, va a ir a todas las visitas. Entonces, si tomamos en cuenta lo que dice esto, ocho días más; analicémoslo. Vemos a ver qué hacemos. Yo creo que no habría problema, según…

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Creo que vence mañana el plazo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces…

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Mañana no hay sesión.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces voy con la otra sugerencia que nos hacía el auditor: no trasladar los 115.000, sino el 50% de esa parte.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Entonces, salimos mal en el PAO. Salimos mal en el PAO.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tranquilo, ¡el PAO está mal en muchas cosas! Esto es un ajuste presupuestario. Ve qué interesante: ahora esta medición… eso ya es enano de otro… Al final, no lo vamos a cumplir.

La Directora, Sra. González Mora:

Si se subejecuta, ¿el otro año tenemos… al presupuesto?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, es que no pasa nada, no pasa nada. Es decir…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Que quede en actas, ahí, que el señor auditor manifiesta de que no hay problema que se quede.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Hay que poner la justificación que ya usted dijo.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¡Luis! (risas).

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

"Ya estamos tranquilos".

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Dejémoslo hasta el final. De todos modos, al final vamos a hacer una…

La Directora, Sra. González Cordero:

Cualquier escenario se va a subejecutar, sea aquí o sea…

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El asunto de las, por ejemplo, ese renglón de las *dietas*, sí está justificado: 12 por la cantidad; o sea, esos 44 millones no se van a usar.

La Directora, Sra. González Cordero:

Entonces, eso sí sería que devolverlo. Por lo menos esos, don Abel.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Y lo de los miembros externos no, porque mientras pasan las aprobaciones y pasa el cartel y todo; este año no se va a hacer.

La Directora, Sra. González Mora:

Hagamos ese análisis; número uno, entonces determinamos qué se queda y qué se va.

La Directora, Sra. Campos Mora:

Luis, ¿y eso, para la fiesta del final?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No, no está…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

A ver, ¿tu preocupación real no cumple con el PAO, señor secretario?

La Directora, Sra. Campos Mora:

Es que le queda a él, sí, le queda a él la…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que aquí hay una preocupación adicional: esta Junta no conoce este presupuesto, sino hasta hoy, lo cual puede ser que: dejémoslo tranquilo, en este sentido; eso sí, las dietas van para afuera, número uno. ¿Qué otro sugerís?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Servicios jurídicos, servicios informáticos, de ciencias económicas…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Esos, por lo menos, para decir que subejecutamos. De ciencias económicas, servicios jurídicos, informáticos. Dejemos lo del transporte, capacitación…

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Suplencias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y suplencias. Y ya. Subejecutemos esto, ¿le parece?

La Directora, Sra. Campos Mora:

Y devuelve todo el resto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces, repito: modificar el presupuesto 2022 de la Junta Directiva Nacional; específicamente en las siguientes cuentas: suplencias, dietas, servicios de ciencias económicas y sociales, servicios jurídicos, servicios informáticos. Y que traiga a la próxima sesión cómo queda el presupuesto restante. ¿Estamos de acuerdo?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Estamos legislando en contra, no?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Ah, *OK.*

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, no, ya fue aclarado por el Auditor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es que yo no legislo a favor

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Sí, don Raúl? … en discusión la propuesta, porque…

La Directora, Sra. González Mora:

Quisiera anotar, también, de que comparto la preocupación de Luis, porque él también tiene metas que cumplir y puede ser castigado por subejecución por el PAO que, bien que mal tiene defectos, está vigente. Y a él lo van a medir con base en…

La Directora, Sra. Campos Mora:

No y, aunque haya una justificación, no va a cumplir la meta en estas fechas. Yo entiendo.

La Directora, Sra. González Mora:

Entonces, perdón, pero yo llamo, también, a la solidaridad para con el compañero, porque en realidad nos queda apenas un mes y medio, prácticamente, de vida en este año y difícilmente eso que nos estamos dejando lo vamos a ejecutar, pero se los dejo a ustedes, compañeros.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Yo también comparto con Shirley.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Don Raúl?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Era precisamente lo que iba a mencionar, don Abel. Secundo la moción de doña Shirley.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Yo también la secundo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Aclaro que la propuesta va en el sentido de aquello que fue afectado precisamente por el efecto del reglamento, me refiero a las suplencias, a las dietas, a los servicios (servicios jurídicos, informáticos). Eso se puede decir que realmente sí fue afectado, el resto lo siento mucho, no está siendo afectado. Entonces, yo creo que ahí podemos asumir esa parte, yo no sé cómo lo ven, porque también podemos traer dentro de 15 días una modificación al resto. Eso no hay ningún problema y listo y cumplimos con el PAO.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A mí lo que me preocupa es –perdón, Presidente, pido la palabra– que, según dice don Manuel, mañana vence, ¿cierto? Entonces, lo traen un día antes…

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No, pero con eso que dijo, don Abel, ya.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, entonces, ¿qué pasa? Hoy tomamos el acuerdo de limpiar eso originado por un factor externo, no a mala gestión suya –eso quiero aclararlo– y luego, vamos a venir, ya revisado el presupuesto, lo traemos y lo aprobamos, y ese lo vamos a cumplir. Entonces, ya usted tranquilo. ¿Estamos ahí?

¿Le parece, Raúl?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos de acuerdo, entonces.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Modificar el Presupuesto 2022 de la Junta Directiva Nacional.

Se requiere trasladar a la Administración los recursos presupuestarios de cada una de las partidas que se muestran seguidamente, por un monto de ₡83.946.000,00, por cuanto no se ejecutarán los recursos presupuestarios en el periodo 2022:

Detalle Partidas Presupuestarias			
Partida Presupuestaría	**Presupuesto Aprobado**	**Saldo Actual**	**Recursos por Devolver**
000105 Suplencias	₡8 000 000,00	₡8 000 000,00	₡8 000 000,00
000205 Dietas	₡211 291 920,00	₡97 694 819,97	₡44 000 000,00
010404 Servicios en Ciencias Económicas y Sociales	₡23 057 977,00	₡18 779 152,90	₡17 241 000,00
010402 Servicios Jurídicos	₡10 000 000,00	₡10 000 000,00	₡9 000 000,00
010405 Servicios Informáticos	₡5 705 000,00	₡5 705 000,00	₡5 705 000,00
		Total	₡83 946 000,00

Lo anterior, en atención a la Circular APRE-469-2022 emitida por el Área de Presupuesto, relacionada con el Cronograma de Modificaciones Presupuestarias.

2. Modificar el acuerdo JDN-5133-Acd-004-Art.5 del 14 de enero de 2014, específicamente en el apartado Cambios o incrementos en partidas y subpartidas presupuestarias que requieren aprobación previa de la Junta Directiva Nacional, inciso d), ítem c, para que se lea de la siguiente manera:

Cambios o incrementos en partidas y subpartidas presupuestarias que requieren aprobación previa de la Junta Directiva Nacional:

(…)

d) las partidas, subpartidas o gastos específicos que la Junta Directiva Nacional considere estratégicos.

Por lo anterior corresponde a la Junta Directiva Nacional la aprobación de modificaciones presupuestarias en los siguientes casos:

(…)

c- Modificaciones a las partidas presupuestarias aprobadas para la Junta Directiva y la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Las modificaciones presupuestarias relacionadas con el presupuesto de la Junta Directiva Nacional sean para ceder o reforzar por un monto igual o inferior a ¢100.000.000,00, estarán exentas de enviar a aprobación por parte del órgano de dirección, dado que estos son trámites operativos y esporádicos, por lo que se autoriza a la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional gestionar ante las instancias pertinente dichas modificaciones.

Lo anterior, en atención a los artículos 60 inciso 1, 62, 64 y 65 inciso 1) Ley General de la Administración Pública, Ley 6727". (861)
(Ref.: Oficio SJDN-889-2022)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 20

8.2.2.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el detalle del cumplimiento de metas PAO 2022 y su ejecución presupuestaria al 30 de setiembre de 2022. (Ref.: Oficio SJDN- 866-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El cumplimiento de metas del Plan Anual Operativo tiene básicamente la parte de cumplir con las capacitaciones solicitadas. Aquí hay un resumen de algunas que se cumplieron, luego, hablamos de los requerimientos asignados a esta Secretaría. Nosotros nos propusimos dentro de los indicadores una serie de métricas relacionadas con los requerimientos que nos solicitan. Aquí tenemos algunos ejemplos.

Aquí venimos con una ejecución. Con el punto anterior, ya esto sería modificado mucho… sustancialmente, de tal manera que es para cumplir, también, lo que viene en el Manual de Procedimientos, que tengo que presentar este PAO. Pero como les dijimos hay que hacer muchos cambios y esto todavía no genera mucho valor.

Sería como para darlo por conocido.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Así tiene que ser, porque la mayoría de las opciones están antes de nuestro ingreso. De las que pusiste antes, así es que lo damos por conocido.

¿Estamos de acuerdo?

Los directores votan a favor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por conocido el oficio SJDN-866-2022, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el detalle del cumplimiento de metas PAO 2022 y su ejecución presupuestaria al 30 de setiembre de 2022". (898)

ARTÍCULO 21

Ampliar la sesión.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tomamos nota del cambio de ajuste de horario de la sesión.

Los directores votan a favor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria n.°5953 hasta las 20:38 a fin de avanzar con los puntos agendados".** **(889)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 22

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, el ajuste propuesto al Tomo III, Riesgo de Proyectos del Manual de Administración Integral de Riesgos. (Ref.: Acuerdo CCR-17-Acd-200-2022-Art-7)

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Abel, ¿me permite una introducción a los temas de riesgo?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, por favor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Traemos tres temas que vimos en la última sesión del Comité Corporativo de Riesgo. El primero, el 8.3.1 es una actualización metodológica de la gestión de riesgo de proyectos incorporando el análisis de riesgos de ciberseguridad en el Conglomerado Financiero. También, se está incorporando esta modificación al Manual Integral de Riesgos. Este es el primer punto.

El segundo punto es una metodología de evolución de las tasas de interés que los muchachos de Riesgo están planteando, basados en el método Cox-Ingersoll-Ross, que se conoce como el CIR. Es una propuesta técnica de muy muy alto valor, sobre todo para la proyección y evolución de las tasas de interés.

Y con respecto al Informe Integral de Riesgos, venimos mencionando frecuentemente, mes a mes, todavía varios indicadores que están fuera de rango, que están fuera de apetito, algunos en tolerancia y uno por ahí en capacidad. Se le ha solicitado a la Administración una explicación, una justificación de por qué esos indicadores se han pasado de rango.

El Comité pasado se presentó una propuesta que fue devuelta por el Comité de Riesgo al existir serias debilidades en su concepción y en su planteamiento. Esperamos revisarlo en la primera sesión de noviembre.

Algunos riesgos que están fuera de rango es el riesgo sobrevenido por grupo de interés económico, que superó el 30% que es el límite máximo que se le puede otorgar a este grupo, específicamente, por el proyecto PH Reventazón. Hay dos indicadores en tolerancia, en riesgo de liquidez; hay uno ahí que llama la atención en riesgo de liquidez intragrupo en dólares. En colones, está en apetito. Pero en dólares está en capacidad, perdón, está en tolerancia y tiene origen en unas cuentas de SAFI.

Entonces, ahí deben coordinar, en el Comité de Activos y Pasivos, mejor las tesorerías entre esta subsidiaria y la Tesorería del Banco Popular. En resumen, el riesgo conglomeral se encuentra en nivel riesgo medio bajo, es el nivel que se persigue, sin embargo, tenemos algunos indicadores que sí llaman la atención, tanto por su desviación como por la permanencia de estos en el tiempo. Algunos indicadores tienen varios meses de estar fuera. A manera de resumen esta es la introducción que quería hacer.

Alberto, tal vez, muy puntual para no repetir lo que vimos en Comité de Riesgos.

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

Sí, señor. Muy buenas noches. El cambio metodológico sobre el alcance de riesgo de proyectos. Es un tema muy puntual relacionado con los temas de ciberseguridad. Básicamente, en el plan táctico están trabajando el tema de ciberseguridad. Nos solicitan incluir dentro de la metodología de riesgo de proyectos, más bien, dentro del análisis que hace los riesgos de los proyectos esos aspectos relacionados con ciberseguridad y gestión de seguridad de la información.

Lo que hicimos fue incluir dentro de la metodología de riesgo de proyectos la tipificación de seguridad de la información y ciberseguridad, y adicionalmente, en la etapa cuando hace el análisis del proyecto, de factibilidades y escenarios de riesgos, incluir este escenario adicional relacionado con los temas de ciberseguridad o un ataque por temas de seguridad de la información dentro de ese proceso cuando inicia el proyecto. Y dentro del proyecto han de seguir esos parámetros.

Básicamente, son los dos cambios que se están incluyendo dentro del cambio metodológico. Incluir los temas de ciberseguridad y seguridad de la información desde el arranque del proyecto es cuando se hace el análisis de factibilidad de riesgos y en la continuidad del proyecto.

Es el primer punto.

Al ser las **diecinueve horas con veintisiete minutos**, ingresa la Sra. Silvia Goyez Rojas, Jefa de la División Centro Nacional de Tarjetas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Raúl, ¿algún comentario de esto adicional al que hiciste?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Solamente agregar que este es una incorporación que se hace a la luz de los últimos eventos en materia de ciberseguridad. Se ha encontrado alta vulnerabilidad en los sistemas del Banco desde hace ya varios meses y hay un plan que la Administración está trabajando en esa materia. La Junta Directiva ha tenido su realimentación.

Pero, sí es importante la incorporación de este punto en el Manual Integral de Riesgos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, ¿estamos de acuerdo con la propuesta?

Los directores votan a favor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

De acuerdo.

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 el ajuste propuesto al Tomo III, Riesgo de Proyectos del Manual de Administración Integral de Riesgos:

SITUACIÓN ACTUAL	SITUACIÓN PROPUESTA	JUSTIFICACIÓN
Tabla Tipificación de riesgo según la causa origen. Item correspondiente a Riesgos técnicos o funcionales sólo se señala Seguridad de la Información.	En descripción de la tipificación de se adiciona: Seguridad de la Información y Ciberseguridad.	Atención al PLA54 incluir dentro de la metodología de gestión de riesgos de proyectos que se incluya en los análisis, riesgos de ciberseguridad y seguridad de información cuando apliquen (considerar Conglomerado)
Como parte del proceso de administración del riesgo, en la etapa de Identificación de riesgos: se indica que la identificación de los riesgos en todos los niveles. Se realiza principalmente, pero no exclusivamente, en las etapas iniciales del programa, proyecto o iniciativa: estudio preliminar, estudio de factibilidad, análisis y determinación de requerimientos. Sin embargo, esta es una actividad constante durante todo el ciclo de vida del programa, proyecto o iniciativa.	Se adiciona en la etapa de identificación de riesgos: Como parte de esta actividad se debe considerar todos los aspectos que puedan afectar durante el ciclo de vida, tales como los relacionados con normativa, contratación, recursos (humanos, técnicos, económicos), infraestructura, ciberseguridad y seguridad de la información.	Atención al PLA54 incluir dentro de la metodología de gestión de riesgos de proyectos que se incluya en los análisis, riesgos de ciberseguridad y seguridad de información cuando apliquen (considerar Conglomerado)

Lo anterior de conformidad con el artículo 9 inciso i) del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo". (890)
(Ref.: Acuerdo CCR-17-Acd-200-2022-Art-7)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 23

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la Metodología de evolución de las tasas de interés, con el objetivo de que sea utilizada para la elaboración de los escenarios financieros esperados y de riesgo. Asimismo, este Comité respalda la sugerencia metodológica de utilizar el modelo CIR para realizar este tipo de proyecciones financieras. (Ref.: Acuerdo CCR-17-Acd-198-2022-Art-5)

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

El segundo punto es la Metodología de evolución de las tasas de interés. El objetivo es tratar de establecer una metodología que podamos proyectar las tasas de interés, tanto tasa básica pasiva como TRI para poder utilizar en las proyecciones la tasa de interés del Banco, así como los análisis de riesgos que realizamos nosotros desde la Dirección.

Se utilizaron dos tipos de metodologías: Vasicek y el modelo Cox-Ingersoll-Ross, llamado CIR. Lo que permite son modelar variables de tipo series tiempo como es la tasa de interés. Los principales resultados que podemos observar es el comportamiento de la tasa básica y este fue el resultado de la corrida en análisis.

Si vemos la línea azul punteada es el comportamiento de la tasa básica, el anaranjado es el Vasicek y el gris es el CIR. Si ustedes ven, entonces, de los dos modelos el que aproxima muy bien el comportamiento de la tasa básica y estos incrementos que estamos teniendo en este momento, es el modelo CIR.

Con esa determinación de ese modelo, quisimos construir un escenario donde tenemos un escenario base y un escenario con un intervalo superior e inferior. Si lo analizamos para el cierre del año 2022, se proyecta una tasa con un piso de 6,08 con un máximo de 6,86, y el promedio anda alrededor del 6,3. Eso para el cierre de este año 2022.

Ya para el 2023, igual un rango que parte de los 5 hasta el 9,67 aproximadamente con un nivel de confianza de un 95%. Esto para poder nosotros ir trabajando esos escenarios relacionados con la tasa básica.

El mismo modelo fue el que utilizamos para la tasa de referencia interbancaria (TRI), donde de igual forma si vemos en la línea azul punteada es el comportamiento de la TRI y el modelo CIR también es el que más se nos acerca a ese comportamiento que está teniendo el comportamiento de la TRI. No tanto así Vasicek.

De igual forma, tenemos un análisis de un intervalo inferior y de un intervalo superior, donde podemos ver que para el año 2022 estaríamos cerrando en un 13,80 la proyección para la TRI y en el año 2023 alrededor de un 14%.

Aquí lo relevante es cómo estamos acercando esos modelos que hemos analizado con el comportamiento tanto de la tasa básica como de la tasa TRI.

Conclusiones. Se determinó que tanto la tasa básica como la TRI, el modelo CIR es el que minimiza el error de estimación y evidencia proyecciones más cercanas a lo esperado. Se debe considerar que proyecciones mayores a un año en modelos de series de tiempo, la desviación de los datos reales y la proyección incrementa, entonces, aquí lo que estamos proponiendo un poco es darle un seguimiento semestral e ir calibrando esos modelos.

Recomendaciones. Se recomienda da seguimiento al comportamiento o evolución mensual de las tasas de interés que se proyectan bajo este modelo, ejecutar corridas del modelo al menos de forma semestral que permitan validar o ajustar los pronósticos realizados.

Asimismo, realizar una revisión de la metodología al menos una vez al año que permita realizar las correcciones o calibraciones en el modelo según corresponda.

Este modelo CIR también se ajusta mucho cuando hay volatilidades, entonces, también nos da una mejor corrección, por eso hay que irlo analizando si se comienza a estabilizar puede ser que sea más bien que el modelo Vasicek sea el que se nos ajuste mejor. Entonces, por eso tenemos que hacerle esas corridas y esas correcciones.

Esta es la presentación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Una pregunta, ¿cómo validaron hacer una evaluación anual si ustedes están haciendo un análisis semestral? ¿por qué no lo ligan…igual, las dos cosas? ¿Qué diferencia entre la propuesta uno y la propuesta dos?

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

Tiene toda la razón. Es que nosotros metodológicamente traemos una revisión siempre a final de año…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es lo mismo.

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

Sí, señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces, tomamos las recomendaciones y propuesta.

Damos por conocido y aprobar la metodología de evolución de tasa de interés en colones con el objetivo de que sea utilizada para la elaboración de los escenarios financieros esperados y de riesgo.

Siempre es importante pedir la opinión de nuestro director en Riesgos. Don Raúl, ¿tu opinión?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, don Abel. Sí, efectivamente, estos son dos modelos que se utilizan mucho para analizar series de tiempo como tasas de interés, son modelos estocásticos, o sea aleatorios, y los muchachos de Riesgo desarrollaron el modelo ya aplicado a nuestra realidad como país, tomando en cuenta todos los factores ya mencionados, la tasa TRI, la tasa básica pasiva, etcétera, y le va a servir mucho a la Administración para proyectar las tasas de interés y eventualmente definir márgenes de utilidad, la intermediación financiera. Así es que, yo creo que esto es un muy buen aporte que hace la Dirección en asesoría técnica.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Excelente, ¿estamos de acuerdo?

Votan a favor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar la Metodología de evolución de las tasas de interés, con el objetivo de que sea utilizada para la elaboración de los escenarios financieros esperados y de riesgo.**
>
> **Lo anterior, de conformidad con el artículo 9 incisos i) y m) del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo". (891)**
> (Ref.: Acuerdo CCR-17-Acd-198-2022-Art-5)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 25

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta la propuesta de tarifa para el cobro de Administración de cuenta en tarjetas de crédito. (Ref.: Oficio GGC-900-2022)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Esto nos lo va a exponer doña Sylvia Goyez, que es nuestra directora de tarjetas. Sylvia, ¿es la primera vez que estás aquí verdad?

La Directora del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Buenas noches, un placer saludarlos. A algunos ya los conocía de antes, pero un placer conocerlos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El planteamiento que nos trae doña Sylvia es básicamente poner una comisión de Administración sobre las tarjetas de crédito. Medio dólar por mes o seis dólares al año, con lo cual se estaría mejorando el ingreso por servicios en medio millón de dólares y en término de colones son trescientos y resto de millones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Sobre una cantidad?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

En 80.000 tarjetas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ah bueno y como nos trae la noticia de que va a colocar más o menos unas 200.000 tarjetas el próximo año, imagínate el impacto. Eso me encanta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿Hemos logrado una colocación en el año de 12.000 tarjetas, Sylvia?

La Directora del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

15.700 llevamos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Sylvia, porque teníamos un 70%.

La Directora del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

¿De cumplimiento de la meta? Un 86%.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Y tenemos en total?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

80.000 tarjetas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Bienvenida, doña Sylvia.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Sylvia de dónde es?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Del Área de Tarjetas de Crédito.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sylvia, ahora vemos un caso, de un gerente de la Caja.

La Directora del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Sí señora.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo le puedo contar un chiste buenísimo. Yo por la cuestión de mis viajes y todo eso utilizo tarjetas que me faciliten entrada a todos los VIP. Entonces, estando en el BAC me dice el muchacho "Mire, don Abel, yo le puedo otorgar una tarjeta verde"

La Directora del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

¿Una tarjeta verde de Promérica?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, del BAC, de American Express. Y llegó yo al VIP de American Express y me dice "Lo lamentamos señor, pero estas eran antes, ahora tenemos estas otras, entonces tiene que aspirar a estas"

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿No lo dejaron entrar?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Por supuesto que no. Bueno, me fui todo humilde al de Copa ahí tranquilo, que sí me dejaban entrar.

Pero yo te cuento esto porque es parte de hasta dónde llega el Banco. Yo aprovecho que estás aquí, en ese tipo de cosas. Esos niveles ejecutivos, como Raúl que constantemente viaja a Europa, doña Iliana, que viaja por toda América Latina, doña Shirley, que va…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No me lo recuerde, que debería estar en SICAB en Sevilla.

La Directora del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Nuestras tarjetas Platino e Infinite tienen acceso a las salas VIP del aeropuerto y también salas, 1200 alrededor del mundo.

Ese es uno de los beneficios que el Banco le pone a las tarjetas, que no se las cobra al cliente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces, yo estaba en otra Junta Directiva y cuando llegamos, esa primera noche, estaban los ejecutivos de tarjeta de crédito ofreciéndonos hasta cinco tarjetas de crédito diferente y viera que yo estoy esperando aquí. Bueno, bienvenida, con eso te inauguramos.

La Directora del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Yo soy Sylvia Goyez, soy la Jefe de Tarjetas y todo lo que es medios de pago. Entonces, vemos también tarjetas de débito y tarjetas de crédito.

Esta propuesta que queremos presentar hoy está relacionada con las tarjetas de crédito específicamente y ¿por qué la traemos aquí?

Bueno, precisamente hay una normativa que regula que la Junta Directiva debe aprobar cuando se incorpora una comisión nueva en el reglamento que el Banco tiene.

Esta comisión no es nueva en el sistema financiero, pero sí no ha existido nunca dentro del planteamiento de la propuesta del Banco y por eso es que la traemos aquí.

Existe un procedimiento jurídico que determina en qué reglamento está en la ley, en qué artículo y toda esta justificación técnica que se requiere para poder traerles a ustedes a conocimiento esta propuesta.

¿De qué se trata esta comisión? Bueno, como ya se habló así por encimita, las tarjetas de crédito del Banco Popular cuentan con un paquete de beneficios que es el más robusto del mercado. Hemos ido incorporándoles valores agregados, aplicaciones, servicios de paga, por ejemplo, planes de asistencia, que el cliente tiene que pagar por él.

Además, de ser los más robustos en el mercado, son los que tienen mejor precio. Entonces, en la suma del paquete de beneficios, solemos decir en la publicidad, que nuestras tarjetas de crédito tienen corazón, porque cuando una persona comienza a utilizar todos los beneficios: tasa cero, mini cuotas y todo esto que está dentro del planteamiento, sin tener que hacer ningún pago y hace uso de los beneficios, realmente está aprovechando lo que el Banco quiere para sus tarjetas.

Esta comisión que queremos incorporar es casi que una comisión simbólica, porque en realidad lo que pretende es que tengamos una pequeña recuperación que compense aquellas tarjetas que sí están activas, que tienen límite disponible pero que el cliente no la usa. La andan en la billetera y nunca la usan. Los clientes que sí la están usando son los que están compensando ese rendimiento.

Y es que nuestras tarjetas son un producto sumamente rentable para el Banco. Lo que sí debemos considerar y que yo lo pongo aquí en este párrafo, es que no queremos que esta comisión se nos convierta en una limitante y que entonces un cliente llegue furioso y diga “Mire es que me cobraron 50 centavos de dólar y voy a cerrar la tarjeta” y que yo no pueda reaccionar y decirle “se la reverso”.

Sea que se cobre por mes, que es una posibilidad que se puede realizar para diluir ese costo en el mes o que hagamos una corrida, como hacemos con las membresías en las tarjetas de débito una vez al año, que en tarjetas de débito cobramos las membresías de aquellos clientes que no están exonerados de esa anualidad en la época en la que generalmente las personas tienen más recursos en sus cuentas, o sea, en diciembre, ya casi.

Entonces lo que queremos es que no solamente esa Comisión se pueda cobrar, sino que tengamos esa flexibilidad y que de una vez quede incorporado dentro del reglamento que tenemos esa posibilidad en niveles de resolución inmediato.

O sea, no podemos decirle a un cliente “voy a plantear su propuesta para reversarle sus cincuenta centavos”, sino que las personas están atendiendo en esos canales de resolución inmediata para retención, puedan atender y darle la tranquilidad al cliente de que se puede hacer.

¿Cómo funciona esto en otros bancos que hay ahorita? Bueno, la banca del sistema financiero nacional está compuesta. Los bancos estatales o los bancos del gobierno ahorita no están cobrando muchas comisiones.

Tuvimos que echar para atrás en muchas comisiones que inclusive tenemos aprobadas en el reglamento, precisamente porque había una indefinición en el alcance del algunas de las condiciones que están estipuladas en la ley de usura, con respecto al impacto de algunas comisiones.

Nada más decía comisiones, entonces no sabíamos qué cosas se consideran comisiones, qué sí impacta la tasa efectiva y qué no. Y entonces todos suspendimos todo tipo de cobros, pero, como ustedes deben tener clarísimo, esta ley de usura ha incorporado un ajuste anual a las comisiones que ganamos los bancos, los emisores en intermediación o en intercambio, cuando nuestras tarjetas pasan por un datafono y los adquirentes en lo que le cobraban a los comercios con la instalación de esos datafonos.

Entonces, eso ha ido disminuyendo drásticamente… bueno, el primer golpe, por decirlo de alguna forma, que sufrieron nuestras comisiones, fue de un 50%. En el momento en el que entró la ley de usura nosotros tuvimos un impacto de un 50% en los ingresos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Perdón, Sylvia. Nada más para que menciones el monto. Fueron cerca de ₡10.000 millones.

La Directora del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Un poquito más porque nuestras comisiones tenían proyectándose en ingresos anuales ₡23.000 millones, ₡25.000 millones y ahora tuvimos que bajarlo a ₡13.000 millones, ₡17.000 millones.

¿Qué bancos están cobrando ahorita? Que nunca dejaron de hacerlo, la banca privada. Específicamente, en algunos productos o cuando un cliente entra en algún rango dentro del consumo que genera una distorsión en los ingresos esperados.

Entonces, son principalmente los que tienen estipulada una comisión, que se la cobran a algunos de sus tarjetahabientes cuando cumplen con alguna de esas condiciones esperadas.

Nosotros tenemos un Reglamento aquí en el Banco, que está vigente, de comisiones, de las que prácticamente no estamos casi ninguna, precisamente por ese impacto en la tasa de interés.

Consideramos que esta comisión es tan pequeñita, pero tiene un impacto tan significativo en el año, en temas de ingresos, que podemos incorporarla dentro de las comisiones que cobramos a las tarjetas como una forma de ir, también, mitigando ese impacto que ha generado la disminución de los ingresos, que no cause tanta fricción a nuestros clientes, que permita que los clientes –que están utilizando las tarjetas– no sientan que les estamos cobrando algo muy caro, pero que viene a compensar en alguna medida todos esos beneficios y ese servicio que sí estamos dando, que apoya a la gestión de las tarjetas.

Esa comisión que estamos proponiendo es de $0,50 por mes, como les explicaba puede cobrarse mes a mes. Eso saldría, específicamente, indicado en el estado de cuenta de qué se trata esa comisión, se le asigna un nombre y sale ahí para que no haya dudas; o se puede hacer una corrida anual.

Eso es simplemente una definición que podemos acordar.

Aplicaría, eso sí, para toda la cartera de tarjetas que tiene el Banco en tarjetas de crédito, que supera las 110.000 tarjetas, pero en promedio una tarjeta activa –que voy a explicar qué es una tarjeta activa para efectos del Banco– es una tarjeta que tiene límite y que se puede usar.

Porque puede ser que yo tenga una tarjeta que tiene disponible, tengo límite, pero no he pagado, estoy atrasado. Entonces, el sistema ya no la ve como activa porque ya no deja usarla.

Son aquellas activas que sí se pueden usar a las que se les correría este proceso; y, obviamente, no se puede hacer el retroactivo, es algo a futuro, porque la ley nos obliga a comunicar a nuestros clientes cualquier cambio con al menos dos meses de anticipación, o sea, tengo que notificarle al menos dos veces.

Y, por lo tanto, una vez que se aprueba una comisión, se incluye dentro del estado de cuenta, se le hace una notificación a los clientes, se le avisa al menos dos veces antes de empezar a cobrar cualquier tipo de recurso.

En una proyección que hicimos con un corte que teníamos al mes de junio de tarjetas activas, porque las tarjetas activas –como les explicaba– van variando en los meses del año.

En el corte que habíamos hecho a junio había 88.000 tarjetas activas. El tema de la variación del tipo de cambio puede impactar también a nuestros clientes en cuando sí están activos y cuando no por sobregiros y cosas de esas; pero más o menos es el promedio que tenemos mes a mes, unas 88.000 tarjetas.

Hemos proyectado que haya un 5%, más o menos, de clientes a los que no les cobremos. Podemos definir un perfil de clientes al que lo exoneremos de esto; o, un cliente que reclama, al que le podemos reversar.

Eso significaría que si le cobramos esos $6 al año, o $0,50 por mes a unas 84.000 tarjetas, podríamos proyectar –dependiendo de cómo esté el tipo de cambio- hasta unos ₡300 millones de ingresos adicionales por comisiones de servicios.

Hasta aquí, ¿si alguien tiene alguna consulta?

La Directora, Sra. González Cordero:

Esa comisión mensual, el problema es para las tarjetas que no tienen uso, que están estancadas porque les ponés el cargo de los $0,50, pero no pagó el cliente porque no se dio cuenta, entonces, el siguiente mes hay cálculo de intereses sobre ese pequeño saldo, más el siguiente mes.

Y cuando el cliente se logre dar cuenta de que le estaban cobrando mensualmente, aunque sea una cosa pequeña, se molesta.

¿Cómo van a mitigar esos clientes que llegan molestos? ¿van a ser parte de los que ponías en el renglón rojo de las excepciones?

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Hay una comunicación previa que le vamos a hacer a todos, donde se les informe que eso va a suceder.

A todos, porque no importa si usted no ha usado la tarjeta, siempre le va a llegar su estado de cuenta; y tenemos, obviamente, una previsión de que, así como sucede siempre cuando hay algún cambio, una variación de tasa de interés; la misma variación en tipo de cambio hace que los clientes perciban personalmente o es más grande o es más pequeña.

Esas cosas también generan ciertas llamadas o mandan correos.

Nosotros tenemos un equipo de personas que atienden casos 24/7 y tenemos el *call center*, que es una empresa privada que también atiende casos.

Generalmente, cuando se da alguna situación, por ejemplo, una sustitución masiva de tarjetas, un evento de fraude masivo que genera algún ruido en medios, y todo esto, y que la gente se acerca a preguntar qué pasó, tenemos que activar planes contingentes de atención para mitigar ese ruido que pueda darse.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Esos 120 días que establecen cuando hay un fraude, es por ley, es por norma o es de parte del Banco?

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Legalmente, cuando hay un contracargo –es que hay reclamos que no requieren contracargo.

¿Qué es un contracargo? Usted sufre un fraude o usted no hace una compra y le llega una compra que usted no hizo – son dos escenarios distintos.

Cuando usted es víctima de frauda, hay dos tipos de fraude: el que se hace cuando alguien te roba la tarjeta, que tiene ciertas reglas. Si yo perdí mi tarjeta tengo que hacer una notificación, tengo que avisarle al Banco, tengo un plazo para eso; y el Banco determinará si se está utilizando la tarjeta y usted se esperó tres días para avisar, eso no tiene reclamo porque están utilizando el plástico y ahora menos que hay que digitar el pin.

Está el fraude electrónico, ese que se puede dar hasta masivo, no necesita que usted haya ni siquiera usado su tarjeta. Con solo que la tarjeta esté activa los defraudadores hacen programaciones aleatorias en sistemas –son robots– que empiezan a tirar millones de números de tarjetas hasta que dan con una tarjeta que existe.

Empiezan a enviarle – eso es todos los días y son millones de transacciones de prueba de intentos de fraude. Tenemos un sistema de monitoreo que previene y sostiene, y alerta al cliente.

Pero, a veces se pesan 10, 100, cuando hay eventos muy masivos, de 4 o 5 millones de transacciones pueden pasar hasta 200 transacciones.

Eso es fraude masivo, nosotros lo atendemos inmediato, sabemos que es un fraude, está identificado en nuestros sistemas de alerta y eso se resuelva inmediatamente. Es más, el cliente a veces no tiene que poner el reclamo, nosotros directamente le resolvemos, gestionamos un contracargo para recuperar esos dineros, pero al cliente le devolvemos.

Está el otro escenario donde una persona hace una compra o reclama que no hizo esa compra, pero el comercio no le quiere reversar la transacción; y ahí entra en juego algo que se llama contracargo.

Yo, Banco, tengo que entrar en un sistema que te dan las marcas, cargar la información de esa transacción y la marca tiene que ir a reclamarle al comercio y decirle: "esta plata devuélvala, el cliente dice que eso no procede".

Y el comercio tiene 120 días de tiempo para decirle a nosotros, por medio de la marca: "yo aquí tengo firmado un voucher" o "no, miré, la compró por internet y aquí está la compra".

Se determinan ciertas condiciones de seguridad que el comercio tiene que hacer valer. Si el comercio no tiene nada de eso, que es lo que sucede la mayor parte de los casos, simplemente él contesta: "okey, cobren". Y nosotros vamos y nos traemos la plata.

Pero, como ustedes comprenderán, los comercios esperan hasta el último día para contestar el contracargo.

Entonces, el Banco resuelve aquellas gestiones de contracargo que son menores a $25, por una política, de inmediato. Metemos el contracargo, pero le resolvemos al cliente.

Y las que son por montos superiores, por ejemplo, a veces son estafas con boletos de avión, entonces, son miles de dólares. Eso hay que esperar que resuelvan el contracargo.

Pero el 98%, casi, de las transacciones se resuelven de inmediato.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Señor Presidente, no cabe duda que tarjetas es un negocio importante para el Banco. Un negocio que ha venido a menos en los últimos, pienso que dos o tres años.

Hemos idos perdiendo mercado, hemos tenido una baja importante.

Ahora, ante el planteamiento que se hace de comisión, que nos generaría más de 300 millones al año, la pregunta que hay que hacerse es: necesitamos, ciertamente, vender tarjetas y acercar clientes porque el negocio principal es la comisión por el uso de la tarjeta. Y entonces, la valoración es: vamos a mandar a los clientes, pasivamente, un mensaje que ahora les vamos a cobrar una comisión adicional. Entonces, ¿eso será una estrategia buena para hacer crecer ese nicho de mercado, que es el más rentable, probablemente, del Banco?

¿Será estratégico hacer eso? ¿Será eso comparado con acercar clientes importantemente, vender tarjetas de crédito importantemente y generar el negocio que realmente eso genera? ¿No sé si se ha medido?

A uno, pensando como cliente, le parece que no; le parece que no lo incentivan a uno cambiar la tarjeta que tengo en otro banco por la del Banco Popular, pues no cabe dura, ahora la gente tiene todas las tarjetas.

Y sobre todo si vemos que ni están cobrando esta comisión. Entonces, como estrategia de mercadeo, como estrategia de venda, por ganarme 300 millones, ¿qué estoy dejando ganar?

La pregunta es ¿si eso está medido y si la estrategia está suficientemente pensada? ¿cuántos clientes vamos a tener indispuestos?

Esa es la pregunta, yo no tengo la medición, pero creo que ustedes sí la deben de tener para hacer el planteamiento a esta Junta Directiva.

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

La propuesta que se ha hecho para colocar tarjetas de crédito, que es lo que vino a incrementar la colocación, precisamente, por esa necesidad de crecer en participación de mercado es dar un producto robusto en beneficios.

El discurso que hacemos en la colocación de la tarjeta es el paquete de beneficios y que no tiene un costo para el cliente.

Voy a poner un ejemplo con respecto a esto. Solamente, en el *quick pass,* que está asociado a la tarjeta, que no le cuesta un cinco al cliente, que cuesta $35, pero si usted es un cliente del Banco que tiene tarjeta, se le da sin costo.

El banco que menos cobra por la administración del *quick pass*, una vez al mes, cobra $3 y nosotros cobramos de administración $1.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Y abarca todo?

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Todos los peajes.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, no abarca centros comerciales.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Señor Auditor, ¿a usted le sirve la tarjetita?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Solo peajes.

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Lo único que no tiene porque es un tema de que el banco que participó en la instalación de los dispositivos en los malles tiene un contrato de exclusividad.

Pero eso ya lo estamos trabajando y ya tenemos una propuesta con una empresa que está instalando unos equipos. Estamos viendo con ellos qué se puede hacer.

Por el momento, nuestro *quick pass* solo pasa por los peajes, pero tiene un costo de administración de $1.

Entonces, muchísimas personas han valorado eso como algo importante para ellos, es que son $3 al mes versus $1.

Entonces, nosotros sí consideramos que existe un riesgo, este es un negocio de riesgo. Estamos dispuestos a correr el riesgo porque el producto es tan rentable y lo hemos ido posicionando de manera que hemos ido creciendo en la colocación y estamos casi listos para la puesta en producción de otra nueva marca, con la que vamos el año entrante a crecer también, para ir aumentando en esa oferta de beneficios. Ya no solamente seríamos Visa, sino también MasterCard para complementar los beneficios.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Dos cosas. Vamos a aprobar el acuerdo que está aquí.

Una vez aprobado tengo dos cosas que sugerir en este tema.

La propuesta es dar por aprobado la propuesta de comisión de $0,50 centavos de dólar mensuales ($6 anuales) por concepto de administración de cuenta de tarjeta de crédito, para ser publicada en el diario oficial y ser incluida y publicada en la tabla de Tarifas y Condiciones para los Productos y Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

¿Estamos de acuerdo en la propuesta?

Acuerdo firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibidos los oficios GGC-900-2022 y SGN-1020-2022 por medio de los cuales se presenta la propuesta de tarifa para el cobro de administración de cuenta en tarjetas de crédito.**
>
> **2. Aprobar la propuesta de comisión de $0,50 centavos de dólar mensuales ($6 anuales) por concepto de administración de cuenta de tarjeta de crédito, para ser publicada en el diario oficial La Gaceta y ser incluida y publicada en la tabla de Tarifas y Condiciones para los Productos y Servicios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal".** (894)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Mi comentario es: este es un segmento del mercado especial.

¿Sí, don Raúl?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No quería "atravesar el caballo" ahí –menos estas horas– pero vieran que a mí me hace falta un poquito de análisis financiero.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

A mí también.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Todo precio tiene una elasticidad relacionada. Yo creo que esa parte no está considerada, no está analizada.

No quisiera que nos llevemos una sorpresa en ese sentido y que vayamos por lana y salgamos trasquilados.

A mí me parece, intuitivamente, que la propuesta es interesante y obviamente lo que se estima en utilidades no es nada despreciable y si queremos posicionarnos en un segmente de mercado con este producto, pues todavía más; pero me hace falta, todavía, un análisis financiero más profundo, más fino en ese sentido.

Ya me estoy quedando afónico, así es que no puedo seguir, pero quería aportar eso.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pero ya lo acordamos.

Con respecto a lo que decía – y después me voy a referir a don Raúl- nuestro Auditor, ¿con cuánto presupuesto cuenta su unidad de mercadeo para este tipo de proceso?

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Hemos ido creciendo porque los presupuestos siempre son bastante limitados.

Este año, por ejemplo, ha sido uno de los años en que más presupuesto hemos tenido y eso nos ha permitido hacer campañas masivas como el viaje a Catar, la del marchamo y lo que viene ahora para fin de año, que arranca esta semana.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Esa publicidad a mí me encantó.

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

¿La de Catar?

Bueno, le vamos a dar continuidad.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Porque me acuerdo del anuncio de Sapolin; y es extraordinario.

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Vamos a darle continuidad al mensaje.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Al grano, ¿cuánto?

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Yo ahorita no me acuerdo, pero cada campaña cuesta 130, 140 millones. Creo que este año nosotros hemos consumido unos 400 millones del presupuesto de mercadeo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso preguntaba porque un poco lo que decía nuestro Auditor y lo decía doña Genoveva – ahorita, aquí, hablando en bajito – que esto tiene que ir acompañado justamente de una fuerte campaña que pueda mitigar este tipo de cosas.

Yo, en las tarjetas me cobran $1 o $2 y ni cuenta me doy, pero como está uno en un nicho de mercado, o sea, pero el segmento que usa este tipo de gente va más por el servicio.

Y, ojalá que yo tuviera la oportunidad de una tarjeta que me lo pague todo, para no andar con 3 o 4.

Lo segundo es que dándole seguimiento a la propuesta de don Raúl, yo pienso que deberíamos de tener ese tipo de proyecciones en este análisis, ¿por qué le digo?, porque una de las condiciones que está en el nuevo plan es que esto, por lo menos, se coloquen un millón de tarjetas en los próximos tres años.

Yo sé que usted me va a decir que eso es muy poquito, esperaría que así fuera.

Entonces, va aparejado a lo que decía don Raúl: ¿qué beneficio? ¿qué cosas se están obteniendo? ¿qué riesgos estamos corriendo?

Porque lógicamente eso es un buen negocio, pero hay que meternos a competir fuertemente en el mercado y por eso le pregunté que si usted tenía eso y si tiene personal para hacerlo.

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

A eso me quería referir, este es un tema que se complementa. Si yo hago una campaña para promover algo, debo tener tiempo de respuesta muy efectivo.

Hay una propuesta que ya se está trabajando, que está trabajando la Dirección de Gestión de Calidad de una revisión de la estructura de Tarjetas porque ya nos hemos quedado cortos en este tema, necesitamos una fuerza de ventas, necesitamos poder atender este tipo de cosas con más agilidad, con más prontitud.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Cuándo espera usted que le respondan ellos?

Pregunta clave, yo le voy a dar una respuesta: en un mes usted va a tener esa respuesta porque ya la tenemos aquí.

Entonces, ¿se da cuenta? Vea la cara de doña Sylvia.

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

De felicidad.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Esas son cosas que, en los servicios, las unidades que están en el *back office* tienen que ser sumamente rápidas porque estamos compitiendo en un mercado que no te perdona nada y se requiere de eficiencia y eficacia en lo que estamos haciendo.

Resumo, traer ese tipo de cosas, este tipo de análisis más proyectado, medir un poco el impacto, un poco más de trabajo en equipo.

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Hay un análisis financiero, solo que yo no lo incorporé.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que queda ahí. Esto para que no quede en el aire, te invitamos para que venga y nos diga ese tipo de cosa, porque ese es un tema que está muy claro en la estrategia, que vamos a ir a competir abiertamente en el mercado, pero no va a ir con las manos amarradas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Don Manuel decía que hemos perdido durante los últimos dos años, Sylvia, ¿cuántas tarjetas hemos colocado estos dos años?

La Jefa de la División del Centro Nacional de Tarjetas, Sra. Goyez Rojas:

Voy a devolverme un poquito en el tiempo, los últimos años, el mejor año fue en el 2017, prepandemia, con unas 12.000 tarjetas. Después llegamos a 7.000, 5.500, 7.000 el año pasado y yo estaba súper contenta porque ya estábamos subiendo.

Pero ya llevamos 15.000 tarjetas a hoy.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Queremos que crezca más, ya nos veremos por ahí del 15 de diciembre.

Estamos con todos los asuntos, ¿hay algún asunto vario?

No lo tenemos.

Al ser las **VEINTE HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Abel Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5954

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y CUATRO MINUTOS** del **MARTES OCHO DE NOVIEMBRE DEL DOS MIL VEINTIDÓS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes de manera presencial: el Presidente, Sr. Abel Francisco Salas Mora; la Directora, Sra. Vilma María Campos Gómez. Asistentes

de manera virtual: la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; 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, asistieron de manera virtual 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, y el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla. Asistieron de manera presencial: el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

1.- Aprobación del orden del día.

Procede a conocerse el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión n.° 5952.

3.- Correspondencia.

3.1.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

3.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa que no tienen comentarios ni observaciones sobre el Expediente n.° 23312, intitulado, "Reforma de la Ley n.° 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la vivienda y creación del Banhvi, para reformar el Fondo Nacional de Vivienda y promover el acceso a vivienda para clase media". (Ref.: Oficio GGC-1284-2022)

3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, responde a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos que no se tiene comentarios ni observaciones en relación con proyecto de Ley Expediente n.° 23331 intitulado, "LEY DE VENTA DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO DE COSTA RICA". (Ref.: Oficio GGC-1285-2022)

3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa sobre las actuaciones realizadas, las cuales tienen sustento legal, sobre el traslado de la Agencia de las Juntas de Abangares bajo la Licitación Pública No. SICOP 2020LN-000012-0020600001 para el alquiler de un Local en las Juntas de Abangares.

Sobre la solicitud planteada por UNCADA en la nota UCA-496-2021 referente a la solicitud de valorar continuar con la apertura de la Agencia de Monteverde, no se tiene una instrucción formal a nivel superior sobre un posible cierre de la oficina, por lo tanto, la misma sigue en operación. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5946-Acd-776- 2022-Art-8. (Ref.: Oficio GGC-1312-2022)

3.5.- La Comisión de Pautas y Banca Social informa a la Junta Directiva Nacional que dentro del plazo establecido se cumplió la recomendación número 5, contenida en el Informe AIRI-030-2020 sobre la Evaluación del Proceso de Gestión y colocación de los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo SBD (FOFIDE/FONADE). Por tanto, habiendo cumplido con las 9 recomendaciones contenidas en el informe AIRI-030-2020, se da por cumplido y cerrado el citado informe. (Ref.: Acuerdo CPBS-10-ACD-88-2022-Art-5)

3.6.- La Comisión de Pautas y Banca Social comunica a la Junta Directiva Nacional que el segundo y el último Informe de Seguimiento al Programa FOFIDE del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ante la Contraloría General de la República fueron enviados en tiempo y forma al Ente Contralor mediante oficio DBDE-435-2022, según lo indicado en la disposición 4.6. del Informe DFOE-EC-IF-00023-2020; lo anterior, en cumplimiento del inciso 2) del acuerdo JDN-5789-ACD-1099-2020-Art-27. (Ref.: Acuerdo CPBS-10-Acd-89-2022-Art-6)

3.7.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General Interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se dispuso en firme aprobar el Informe de Política Monetaria a octubre de 2022. (Ref.: Oficio JD-6088/07)

3.8.- El Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario General interino del Banco Central de Costa Rica, comunica que se remite a consulta pública el estudio técnico referente a la fijación ordinaria de comisiones del sistema de tarjetas de pago del año 2022 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas, con especial atención al Ministerio de Economía Industria y Comercio, para que emita su criterio en el transcurso del periodo de consulta establecido en dicha ley. (Ref.: Oficio JD-6090/07)

3.9.- La Sra. Nancy Muñoz Valverde, Directora de Asuntos Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, expone las preocupaciones sobre competencias y funciones que asigna el Decreto #43638-MP-MTSS al Departamento de Organizaciones Sociales de la Dirección de Asuntos Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (Ref.: Oficio DAL-OF-140-2022)

3.10.- La Sra. Edith Ramírez Moreira, Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, indica que se abstiene de emitir criterio técnico de parte de la Coordinación Ejecutiva sobre el proyecto de Ley Expediente n.° 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.° 4351 y sus reformas, toda vez que este fue brindado por el Directorio Nacional, que en ese momento estaba facultado como órgano de dirección de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras mediante acuerdo 11-713-2022 del 09 de junio de 2022. (Ref.: Oficio DAT-193-2022)

3.11.- El Sr. Orval Samuels Givans, Presidente de la Comisión de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, le comunica al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, que se recibe el informe definitivo AG-183-2022 sobre la evaluación del Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y que acepta las recomendaciones que se asumen como oportunidades de mejora que atenderán el fortalecimiento del procedimiento en cuestión. (Ref.: Acuerdo No. 2-54-2022)

3.12.- El Sr. Orval Samuels Givans, Presidente de la Comisión de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, traslada a la Auditoría Interna el cronograma establecido para la atención de las recomendaciones planteadas en el Informe Definitivo AG-183-2022, sobre la evaluación del Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores. (Ref.: Acuerdo Nº 3-54-2022)

3.13.- 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 tercer 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. (Ref.: Acuerdo CTAJ-15-Acd-68-2022-art-7)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, la aprobación del cartel de soporte y mantenimiento de T24, cuya vigencia está propuesta por el plazo de un año, con opción de prórroga hasta por tres periodos iguales adicionales bajo las mismas condiciones hasta completar un máximo de cuatro años. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-16-ACD-116-2022-Art-2)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el Informe de Seguimiento del Plan Táctico Gobernanza del CFBPDC, con corte al III trimestre del 2022**.** (Ref.: Oficio GGC-1324-2022)

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-1383-2022 y sus anexos, en los cuales se presenta el Programa de Evaluación de Servicio al Cliente al II trimestre del 2022, donde se incluye los resultados del indicador *net promotor score* (NPS) y de satisfacción de clientes; adicionalmente, las matrices con los hallazgos y oportunidades de mejora. (Ref.: Oficio GGC-1216-2022)

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

7.1.- Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que en la sesión del martes 8 de noviembre presente un informe de las áreas, unidades y responsables que no cumplen, ya sea con la presentación de los planes de mitigación o con la ejecución de estos, donde se indique lo recomendado, a quién se le envió, las fechas de desfase y las acciones realizadas por la Dirección al respecto.

7.2.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, comunica que se rechaza las ampliaciones de plazo propuestas por la Administración y solicita a la Junta Directiva Nacional que requiera a la Gerencia General Corporativa la atención inmediata y en plazos perentorios de las recomendaciones de mérito, de forma tal que, se cuente lo antes posible con el direccionamiento estratégico requerido y la transformación digital e innovaciones necesarias, para alcanzar el impacto deseado en la experiencia del cliente y la competitividad requerida. (Ref.: Oficio AG-196-2022)

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.

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios."

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria n.°5954, celebrada el 8 de noviembre del 2022". (899)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión ° 5952.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad de los votantes:

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.°5952, celebrada el 1 de noviembre de 2022". (904)

Se abstiene de votar la Directora, Sra. Campos Gómez, por cuanto no estuvo presente en la sesión.

ARTÍCULO 3

3.1.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En cuanto a la correspondencia, tenemos 13 oficios, los cuales se incluyeron en la agenda que todos tienen. El primero es el 3.1 el informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

Distribuimos este informe recientemente en la tarde a todos, lo deben tener todos ustedes, fue enviado por la Sra. Jessica Alvarado.

La propuesta es dar por conocido este informe semanal y el Sr. Roger Porras Rojas está a la disposición en caso de que exista alguna duda acerca de este Informe que corresponde de la semana del 31 de octubre al 4 de noviembre de 2022.

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 Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, correspondiente a la semana del 31 de octubre al 4 de noviembre de 2022.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8". (905)

ARTÍCULO 4

3.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa que no tienen comentarios ni observaciones sobre el Expediente n.° 23312, intitulado, "Reforma de la Ley n.° 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la vivienda y creación del Banhvi, para reformar el Fondo Nacional de Vivienda y promover el acceso a vivienda para clase media". (Ref.: Oficio GGC-1284-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el 3.2. el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa que no tienen comentarios ni observaciones sobre el Expediente n.° 23312, intitulado, "Reforma de la Ley n.° 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la vivienda y creación del Banhvi, para reformar el Fondo Nacional de Vivienda y promover el acceso a vivienda para clase media.

La propuesta es dar por conocido este oficio en los términos en que la Gerencia General lo ha propuesto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio GGC-1284-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica a la Comisión Permanente de Gobierno y Administración de la Asamblea Legislativa que no tienen comentarios ni observaciones sobre el Expediente n.° 23312, intitulado Reforma de la Ley n.° 7052, Ley del Sistema Financiero Nacional para la vivienda y creación del Banhvi, para reformar el Fondo Nacional de Vivienda y promover el acceso a vivienda para clase media.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 31 inciso 31.6 punto vi) del Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo".** (906)

ARTÍCULO 5

3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, responde a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos que no se tiene comentarios ni observaciones en relación con proyecto de Ley Expediente n.° 23331 intitulado, "Ley de venta del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica". (Ref.: Oficio GGC-1285-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el 3.3. también el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, responde a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa que no tiene comentarios ni observaciones en relación con proyecto de Ley Expediente n.° 23331 intitulado, "Ley de Venta del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica".

La propuesta es dar por conocido ese oficio en los términos en los cuales la Gerencia General lo expone.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio GGC-1285-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, responde a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos que no se tiene comentarios ni observaciones en relación con proyecto de Ley Expediente n.° 23331 intitulado Ley de venta del Conglomerado Financiero Banco de Costa Rica.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 31 inciso 31.6 punto vi) del Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo".** (907)

ARTÍCULO 6

3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa sobre las actuaciones realizadas, las cuales tienen sustento legal, sobre el traslado de la Agencia de las Juntas de Abangares bajo la Licitación Pública No. SICOP 2020LN-000012-0020600001 para el alquiler de un Local en las Juntas de Abangares.

Sobre la solicitud planteada por UNCADA en la nota UCA-496-2021 referente a la solicitud de valorar continuar con la apertura de la Agencia de Monteverde, no se tiene una instrucción formal a nivel superior sobre un posible cierre de la oficina, por lo tanto, la misma sigue en operación. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5946-Acd-776- 2022-Art-8. (Ref.: Oficio GGC-1312-2022

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el 3.4. el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa sobre las actuaciones realizadas, las cuales tienen sustento legal, sobre el traslado de la Agencia de las Juntas de Abangares bajo la Licitación Pública que consta en las agendas de todos ustedes para el alquiler de un Local en las Juntas de Abangares.

Sobre la solicitud planteada por UNCADA en la nota UCA-496-2021 referente a la solicitud de valorar continuar con la apertura de la Agencia de Monteverde, no se tiene una instrucción formal a nivel superior sobre un posible cierre de la oficina, por lo tanto, la misma sigue en operación. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5946-Acd-776- 2022-Art-8.

La propuesta es dar por conocido este oficio relacionado con las inquietudes planteadas por la UNCADA.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio GGC-1312-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa sobre las actuaciones realizadas, las cuales tienen sustento legal, sobre el traslado de la Agencia de las Juntas de Abangares bajo la Licitación Pública SICOP 2020LN-000012-0020600001 para el alquiler de un local en las Juntas de Abangares.**
>
> **Sobre la solicitud planteada por UNCADA en la nota UCA-496-2021, referente a la solicitud de valorar continuar con la apertura de la Agencia de Monteverde, no se tiene una instrucción formal a nivel superior sobre un posible cierre de la oficina, por lo tanto, esta sigue en operación.**
>
> **Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5946-Acd-776-2022-Art-8".** (908)

ARTÍCULO 7

3.5.- La Comisión de Pautas y Banca Social informa a la Junta Directiva Nacional que dentro del plazo establecido se cumplió la recomendación número 5, contenida en el Informe AIRI-030-2020 sobre la Evaluación del Proceso de Gestión y colocación de los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo SBD (FOFIDE/FONADE). Por tanto, habiendo cumplido con las 9 recomendaciones contenidas en el informe AIRI-030-2020, se da por cumplido y cerrado el citado informe. (Ref.: Acuerdo CPBS-10-ACD-88-2022-Art-5)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.5 viene de la Comisión de Pautas y Banca Social en donde le informan a esta Junta Directiva que, dentro del plazo establecido se cumplió la recomendación número 5, contenida en el Informe AIRI-030-2020 sobre la Evaluación del Proceso de Gestión y colocación de los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo SBD (FOFIDE/FONADE). Por tanto, habiendo cumplido con las 9 recomendaciones contenidas en el informe AIRI-030-2020, se da por cumplido y cerrado el citado informe.

La propuesta de acuerdo es dar por conocido dicho acuerdo de la Comisión en los términos en los cuales se ha expuesto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el acuerdo CPBS-10-ACD-88-2022-Art-5, mediante el cual la Comisión de Pautas y Banca Social informa a la Junta Directiva Nacional que dentro del plazo establecido se cumplió la recomendación número 5, contenida en el Informe AIRI-030-2020 sobre la Evaluación del Proceso de Gestión y colocación de los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo SBD (FOFIDE/FONADE).**
>
> **Por tanto, habiendo cumplido con las 9 recomendaciones contenidas en el informe AIRI-030-2020, se da por cumplido y cerrado el citado informe".** (909)

ARTÍCULO 8

3.6.- La Comisión de Pautas y Banca Social comunica a la Junta Directiva Nacional que el segundo y el último *Informe de Seguimiento al Programa FOFIDE del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ante la Contraloría General de la República* fueron enviados en tiempo y forma al Ente Contralor mediante oficio DBDE-435-2022, según lo indicado en la disposición 4.6. del Informe DFOE-EC-IF-00023-2020; lo anterior, en cumplimiento del inciso 2) del acuerdo JDN-5789-ACD-1099-2020-Art-27. (Ref.: Acuerdo CPBS-10-Acd-89-2022-Art-6)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.6 también viene de la Comisión de Pautas y Banca Social que comunica a esta Junta Directiva que el segundo y el último Informe de Seguimiento al Programa FOFIDE del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ante la Contraloría General de la República fueron enviados en tiempo y forma al Ente Contralor mediante oficio DBDE-435-2022, según lo indicado en la disposición 4.6. del Informe DFOE-EC-IF-00023-2020. Lo anterior, en cumplimiento del inciso 2) del acuerdo JDN-5789-ACD-1099-2020-Art-27.

La propuesta de acuerdo es dar por conocido este acuerdo en los términos expuestos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el acuerdo CPBS-10-Acd-89-2022-Art-6, mediante el cual la Comisión de Pautas y Banca Social comunica a la Junta Directiva Nacional que el segundo y el último *Informe de Seguimiento al Programa FOFIDE del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ante la Contraloría General de la República* fueron enviados en tiempo y forma al Ente Contralor mediante oficio DBDE-435-2022, según lo indicado en la disposición 4.6. del Informe DFOE-EC-IF-00023-2020.**
>
> **Lo anterior, en cumplimiento del inciso 2) del acuerdo JDN-5789-ACD-1099-2020-Art-27".** (910)

ARTÍCULO 9

3.7.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General Interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se dispuso en firme aprobar el Informe de Política Monetaria a octubre de 2022. (Ref.: Oficio JD-6088/07)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.7 corresponde a la Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General Interina del Banco Central de Costa Rica, quien comunica que se dispuso en firme aprobar el Informe de Política Monetaria a octubre de 2022.

La propuesta es dar por conocido y trasladar a la Administración para su conocimiento el oficio JD-6088/07, mediante el cual, el Banco Central de Costa Rica comunica lo dispuesto en firme en el Informe de Política Monetaria a octubre de 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por conocido y trasladar a la Administración, para su conocimiento, el oficio JD-6088/07, mediante el cual la Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General Interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se dispuso en firme aprobar el Informe de Política Monetaria a octubre de 2022.**
>
> **Lo anterior de conformidad con lo establecido en el literal b), artículo 14, de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558.**
>
> **2. Solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva un resumen ejecutivo con el análisis del Informe de Política Monetaria a octubre de 2022, a fin de tener claro el efecto de las decisiones del Banco Central en la economía del país".** (911)

ARTÍCULO 10

3.8.- El Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario General interino del Banco Central de Costa Rica, comunica que se remite a consulta pública el estudio técnico referente a la fijación ordinaria de comisiones del sistema de tarjetas de pago del año 2022 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas, con especial atención al Ministerio de Economía Industria y Comercio, para que emita su criterio en el transcurso del periodo de consulta establecido en dicha ley. (Ref.: Oficio JD-6090/07

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.8 es una correspondencia recibida por parte del Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario General interino del Banco Central de Costa Rica, quien comunica que se remite a consulta pública el estudio técnico referente a la fijación ordinaria de comisiones del sistema de tarjetas de pago del año 2022 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas, con especial atención al Ministerio de Economía Industria y Comercio, para que emita su criterio en el transcurso del periodo de consulta establecido en dicha ley.

La propuesta es dar por recibido y trasladar a la Administración, con el fin de que de que brinde la respuesta correspondiente a este oficio y emita su criterio durante el periodo de consulta establecido en la Ley.

La Administración deberá enviar a esta Junta Directiva el oficio de respuesta remitido al Banco Central de Costa Rica.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido y trasladar a la Administración, a fin de que brinde la respuesta correspondiente, el oficio JD-6090/07, mediante el cual el Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario General interino del Banco Central de Costa Rica, comunica que se remite a consulta pública el estudio técnico referente a la fijación ordinaria de comisiones del sistema de tarjetas de pago del año 2022 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas, con especial atención al Ministerio de Economía Industria y Comercio, para que emita su criterio en el transcurso del periodo de consulta establecido en dicha ley.**
>
> **La Administración deberá enviar a esta Junta Directiva el oficio de respuesta remitido al Banco Central.**
>
> **Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 361 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública". (912)**

ARTÍCULO 11

3.9.- La Sra. Nancy Muñoz Valverde, Directora de Asuntos Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, expone las preocupaciones sobre competencias y funciones que asigna el Decreto #43638-MP-MTSS al Departamento de Organizaciones Sociales de la Dirección de Asuntos Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (Ref.: Oficio DAL-OF-140-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.9 es una correspondencia de la Sra. Nancy Muñoz Valverde, Directora de Asuntos Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, en donde expone las preocupaciones sobre competencias y funciones que asigna el Decreto #43638-MP-MTSS al Departamento de Organizaciones Sociales de la Dirección de Asuntos Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

La propuesta es dar por recibido este oficio.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio DAL-OF-140-2022, mediante el cual la Sra. Nancy Muñoz Valverde, Directora de Asuntos Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, expone las preocupaciones sobre competencias y funciones que asigna el Decreto #43638-MP-MTSS al Departamento de Organizaciones Sociales de la Dirección de Asuntos Laborales del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social". (913)**

ARTÍCULO 12

3.10.- La Sra. Edith Ramírez Moreira, Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, indica que se abstiene de emitir criterio técnico de parte de la Coordinación Ejecutiva sobre el proyecto de Ley Expediente n.° 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.° 4351 y sus reformas, toda vez que este fue brindado por el Directorio Nacional, que en ese momento estaba facultado como órgano de dirección de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras mediante acuerdo 11-713-2022 del 09 de junio de 2022. (Ref.: Oficio DAT-193-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.10 también es un oficio de la Sra. Edith Ramírez Moreira, Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, quien indica que se abstiene de emitir criterio técnico sobre el proyecto de Ley Reforma de los artículos 14 bis y creación del artículo 14 ter de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

La propuesta es dar por recibida esa misiva y atender además el acuerdo que se había solicitado.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio DAT-193-2022, mediante el cual la Sra. Edith Ramírez Moreira, Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, indica que se abstiene de emitir criterio técnico de parte de la Coordinación Ejecutiva sobre el proyecto de Ley Expediente n.° 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.° 4351 y sus reformas, toda vez que este fue brindado por**

el Directorio Nacional, que en ese momento estaba facultado como órgano de dirección de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras mediante acuerdo 11-713-2022 del 09 de junio de 2022.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5946-Acd-780-2022-Art-13". (914)

ARTÍCULO 13

3.11.- El Sr. Orval Samuels Givans, Presidente de la Comisión de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, le comunica al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, que se recibe el informe definitivo AG-183-2022 sobre la evaluación del Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y que acepta las recomendaciones que se asumen como oportunidades de mejora que atenderán el fortalecimiento del procedimiento en cuestión. (Ref.: Acuerdo No. 2-54-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.11 es correspondencia recibida del Sr. Orval Samuels Givans, Presidente de la Comisión de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, quien le comunica al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, que se recibe el informe definitivo AG-183-2022 sobre la evaluación del Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y que acepta las recomendaciones que se asumen como oportunidades de mejora que atenderán el fortalecimiento del procedimiento en cuestión.

La propuesta es dar por conocido este acuerdo del Sr. Orval Samuels Givans

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por conocido el acuerdo n.º 2-54-2022, mediante el cual el Sr. Orval Samuels Givans, Presidente de la Comisión de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, le comunica al Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, que se recibe el informe definitivo AG-183-2022 sobre la evaluación del Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y que acepta las recomendaciones que se asumen como oportunidades de mejora que atenderán el fortalecimiento del procedimiento en cuestión". (915)

ARTÍCULO 14

3.12.- El Sr. Orval Samuels Givans, Presidente de la Comisión de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, traslada a la Auditoría Interna el cronograma establecido para la atención de las recomendaciones planteadas en el Informe Definitivo AG-183-2022, sobre la evaluación del Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores. (Ref.: Acuerdo Nº 3-54-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.12 también es del Sr. Orval Samuels Givans, Presidente de la Comisión de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, quien traslada a la Auditoría Interna el cronograma establecido para la atención de las recomendaciones planteadas en el Informe Definitivo AG-183-2022, sobre la evaluación del Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores.

La propuesta de acuerdo es dar por conocido ese acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Dar por conocido el acuerdo Nº 3-54-2022, mediante el cual el Sr. Orval Samuels Givans, Presidente de la Comisión de Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, traslada a la Auditoría Interna el cronograma establecido para la atención de las recomendaciones planteadas en el Informe Definitivo AG-183-2022, sobre la evaluación del Proceso de Integración de la Asamblea de Trabajadores". (916)

ARTÍCULO 15

3.13.- 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 tercer 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. (Ref.: Acuerdo CTAJ-15-Acd-68-2022-art-7)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el 3.13 la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, el informe de ejecución del Plan de Trabajo de esa Comisión, el cual corresponde al tercer 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*.

La propuesta es dar por conocido ese informe trimestral.

Esa es toda la correspondencia para hoy.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Algún comentario sobre la propuesta recibida y conocida en esta sesión?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El 3.8 sé que es una consulta pública sobre un nuevo reglamento del sistema de tarjetas y de las comisiones de las tarjetas de pago.

La semana pasada en la sesión del miércoles de esta Junta Directiva se hizo un planteamiento de la Administración para definir una comisión de $0,5, a partir de enero de 2023.

Pregunto a la Administración que, si este Reglamento se aprueba, afectaría de alguna manera el planteamiento hecho a la Junta Directiva.

El otro punto que quería plantear es la nota que envía la persona del Ministerio de Trabajo, el 3.9 de la Sra. Nancy Muñoz, quien indica una serie de limitaciones del Ministerio de Trabajo para atender el Decreto y al final hace planteamientos que no son competencia de esta Junta Directiva, pero sí del Poder Ejecutivo.

Al ver la nota no copia a nadie del Poder Ejecutivo, aparte de sus compañeros en el Ministerio de Trabajo, entonces, no sé si solo dar por recibido por parte de esta Junta Directiva le da algún curso a esta nota.

No sé cómo llegó acá, pero si llegó para informarnos, no sé si hacen bien con solo darla por recibida, pues a la larga podemos considerar enviar al Poder Ejecutivo, no sé a cuál dependencia para que atienda esta nota.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Marvin y yo participamos en una reunión con personeros del Ministerio de Trabajo, una es la Sra. Nancy Muñoz Valverde, quien presidía la delegación. Ellos manifestaron una serie de inconvenientes.

Nosotros pedimos que explicaran los inconvenientes y los entregaran por escrito para que no quedara solo en una conversación, así lo hicieron y después lo pasamos a la Comisión de Asuntos Jurídicos y también lo entregamos al Sr. Manuel González, para que ellos nos digan cuál es la recomendación que se debe hacer.

Lo primero es discutirlo entre nosotros para luego tomar alguna acción por lo menos tener una opinión de qué es lo que después recibiría a esta Junta Directiva.

¿Don Marvin, usted quiere referirse a ese punto?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal y como usted lo dice, don Abel, así fue. Se pidió eso para efectos de tener un documento formal de parte del Ministerio de Trabajo y después generar las acciones dentro de la Junta Directiva, según los análisis.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Don Marvin, acerca del 3.8 sobre el cual preguntó don Raúl, específicamente el del sistema de tarjetas de crédito?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Este es un planteamiento del Banco Central de Costa Rica, viene desde el 2020 cuando se planteaba una modificación a las tarjetas de crédito que se implementó en el 2021.

A partir de ese momento, han estado en una discusión de si la comisión de adquirencia tiene los porcentajes adecuados o no. Entonces, están enviando un planteamiento de análisis, estamos viéndolo tanto en la Asociación Bancaria Costarricense como con el personal interno para estudiar el tema de comisiones, incluso las comisiones fuera de territorio nacional.

Estamos en análisis, pero no afecta la comisión de administración que estamos proponiendo, la cual es de $6 por año.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Satisfecho con la respuesta?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, señor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Me gustaría saber qué discutieron en esa conversación con el personal del Ministerio de Trabajo, pues nosotros como ente no estamos dentro del Decreto, la Junta Directiva no está como uno de los encargados dentro del Decreto, según entiendo.

¿En qué sentido la nota va dirigida a nosotros y por qué? Yo tengo mis reservas de que nosotros debamos meternos en ese proceso, me parece que el Decreto es claro y nosotros no deberíamos meternos en ese proceso.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Debemos tomar en cuenta que si alguien nos pide una cita nosotros debemos atenderla y fuimos muy atentos en recibirlos, yo percibí cierta angustia en el informe que se dio y, en alguna medida ellos venían a justificar las acciones.

Para que no cayera en el vacío, pedimos un documento y además se trasladó a la parte legal y a la Auditoría Interna.

Puede ser que no nos corresponda lo que viene, pero creo que es por un tema de atención de nuestra parte porque yo los observé muy angustiados y lo que podíamos hacer era recibir esa información para que en algún momento sume.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Quiero que conste en actas que a mí me parece que el Ministerio de Trabajo debe presentar su angustia ante el Poder Ejecutivo y ver cómo realiza ese trabajo, pues es un mandato del Poder Ejecutivo.

Hay todo un equipo de apoyo con el cual se debe tratar. No me parece que nosotros como Junta Directiva nos relacionemos con ese proceso, se puede llegar a malinterpretar nuestra participación.

Por eso creo que más bien las instrucciones van para la Administración para que den todas las facilidades por parte del equipo técnico que acostumbra a dar atención, para que ellos en conjunto con la Auditoría Interna y la Consultoría Jurídica realicen las gestiones pertinentes y faciliten todo lo necesario para que ese proceso se realice con absoluta tranquilidad y transparencia porque a mí me parece que, por no estar incluido este Órgano dentro del Decreto, mal hacemos al recibirlos.

Si ellos tienen una angustia, no dependen de nosotros de manera jerárquica y por existir esas dos áreas del Banco; la Auditoría Interna y la Dirección Jurídica, el insumo que debemos dar y las instrucciones van dirigidas únicamente a la Gerencia General Corporativa para que facilite todo el equipo necesario ante la imposibilidad material que tengan si es que la tienen.

Quiero que así conste en el acta, por favor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Así quedará en el acta, aunque no estoy de acuerdo con lo que estás diciendo y quiero que conste en actas.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No estoy de acuerdo con lo que se hizo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Jorge Eduardo, yo quiero que comprendas que es un asunto de cortesía, no tiene nada que ver con un asunto político, ellos vinieron a una reunión, los atendimos y eso se traslada para que las personas especialistas nos brinden la luz.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No me malinterprete, yo no estoy diciendo que es un asunto político, es un asunto meramente de legalidad y me parece que en eso nosotros debemos cuidarnos.

La Directora, Sra. González Cordero:

Siguiendo la línea de la discusión que hice sobre el informe de Auditoría y con respecto a la Comisión de integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, señalé que ese informe tenía una debilidad pues no se había consultado al Ministerio de Trabajo si ellos podían o no elaborar esa certificación.

Como estas actas son públicas y quedan a libre lectura de mucha gente que está pendiente de nuestra labor y representación, quiero que quede en el acta algunos de los asuntos que señalé de este Informe que presenta la señora del Ministerio de Trabajo al Sr. Abel Salas.

Esos aspectos sí son muy importantes y nos atañen a nosotros, pues ellos no disponen de un registro de organizaciones sociales de ahorrantes obligatorios, no es un requisito registral para inscribir sindicatos, cooperativas o asociaciones solidaristas.

Son las únicas organizaciones incluidas en la lista de participantes en la Asamblea.

¿Qué quiere decir esto? Que por la motivación del Decreto que a nosotros nos tiene en esta Junta Directiva no se puede realizar en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadores, pues el Ministerio de Trabajo nos está diciendo que ellos no pueden certificar la información producida por terceros, así lo dice este documento que enviaron al Sr. Abel Salas.

Nosotros sí deberíamos tener un análisis proactivo porque si esta Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras no se puede realizar y el Decreto no puede cumplirse a cabalidad, nosotros nos quedaremos aquí por el tiempo que se quiten los nublados del día y no es justo porque hay organizaciones que hicieron su trabajo, presentaron sus nóminas y sus delegados y están esperando que esta Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras se realice.

Entonces, sí debe quedar constando en actas que el Ministerio de Trabajo lo resume al final que esta competencia generará un "cuello de botella" al departamento de organizaciones sociales, ya que, dependiendo de lo que se requiera certificar, el tiempo para emitir la certificación sobrepasaría nuestra capacidad instalada, inclusive agregan que las licencias tendrían vigencias solo de un mes.

O sea, habrá una organización que tendrá la licencia, se vence esa licencia mientras otra la está sacando, nunca podría reestablecerse la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras de nuevo.

Hago constar que he leído a cabalidad este documento, soy consciente de que el Ministerio de Trabajo no podía realizar esta certificación como lo dije el primer día cuando hice las anotaciones al informe de la Auditoría y sí se debería actuar si quieren ayudar a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras que actualmente no tiene Directorio.

Eso es para que también conste en actas mi posición.

La Directora, Sra. González Mora:

En mi opinión, esta discusión no debería ser resorte de esta Junta Directiva. Quiero que conste de ese modo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Compartiendo el criterio de doña Shirley y por eso no quise entrar en una discusión con la Sra. Iliana González, quien planteó unas observaciones al informe.

No es esta la instancia en donde debe deliberarse este tema.

En el proceso de la Auditoría no solo hicieron consulta al Ministerio de Trabajo, sino que nos apersonamos al Ministerio de Trabajo, hablamos con los encargados e, inclusive, tuve correspondencia directa con el Ministro que estaba en ese momento y aclaro que no la misma persona que está actualmente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Que quede constando en actas la participación de los directores.

La Directora, Sra. González Mora:

Son dos temas muy rápidos, en el tema 3.7 se da por recibido el Informe de Política Monetaria del Banco Central de Costa Rica, no es para consulta, es un Informe que ya el Banco Central de Costa Rica está adoptando.

Es un Informe de 71 páginas, me parece importante que la Administración nos colabore con un análisis y resumen ejecutivo de esa Política para que todos tengamos claro el efecto las decisiones del Banco Central de Costa Rica sobre la economía de este país, sobre el manejo del tipo de cambio, el manejo de la Tasa Básica Pasiva y todo lo que ustedes ven en los periódicos todos los días porque está teniendo un efecto negativo sobre los indicadores macroeconómicos y además sobre la economía individual.

Me parece importante que la Administración lo analice y lo veamos brevemente con un resumen ejecutivo para que lo tengamos claro porque esa política monetaria está generando distorsiones serias en la economía.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Creo que sería conveniente para todos. Don Marvin, tome nota.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me gustaría que quedara en actas hacer una propuesta porque ya hemos avanzado bastante y ya tienen casi dos meses de conformar esta Junta Directiva.

Podemos hacer invitaciones productivas como invitar al presidente del Banco Central de Costa Rica a la Junta Directiva Nacional, con el objetivo de que venga a hablar de las situaciones que están pasando, son de nuestro interés.

Creo que ya es hora de empezar esos asuntos que son de suma importancia para esta Junta Directiva.

Es invitar al Presidente del Banco Central de Costa Rica, tal y como lo invitan la Cámara de Comercio, la Cámara de Industrias, Uccaep y otros, así puede hacer la Junta Directiva del Banco Popular, antes de pedir un informe.

No estoy en contra de lo que está diciendo la Sra. Shirley González Mora, pero sería más sano y productivo el externarle una invitación al Presidente del Banco Central de Costa Rica.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Secundo lo dicho por la Sra. Genoveva Chaverri Chaverri y en ese sentido presentar una moción para invitar al Ministro de Planificación, yo sé que le gustaría acompañarnos y hablar sobre el Plan Nacional de Desarrollo. Nosotros al ver las políticas públicas del Estado deberíamos saber en qué parte estamos o si no estamos en ninguna.

Incluso invitar a la Ministra de la Condición de la Mujer, pues nosotros tenemos unas líneas específicas al respecto y podríamos conversar con ella.

No sé si de estos temas solo se toman notas o debería haber mociones para que sean discutidas y votadas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ya tomé nota para incluirlo en nuestro plan de trabajo de esta Junta Directiva, están muy buenas las sugerencias.

Me parece muy bien que intercambiemos esas ideas y no solo invitar a esas personas, sino que también debemos visitar esas Instituciones, vamos a manejarlo en una doble vía.

La Directora, Sra. González Mora:

Mi intervención no había terminado, eran dos temas.

El otro tema es una duda sobre el Informe de la Auditoría Interna acerca del asunto de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

Cuando veo que se envía al Auditor Interno el cronograma para la atención de las recomendaciones, pregunto si a la Auditoría Interna le corresponde dar seguimiento a eso, si es parte de las funciones o cronograma del trabajo elaborado.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Como parte del seguimiento que se da al Informe es el cronograma con el cual se valorará el cumplimiento de las observaciones de la Comisión.

Probablemente este es un tema que amerite un cambio más estructural en la forma como se designan a los delegados de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

En mi criterio esta metodología que está en el Decreto data del 2014 no cumple con las expectativas de la Ley, pero es un tema que debemos abordar con una sugerencia que se podría dar al Poder Ejecutivo y debemos trabajar ese asunto desde la Auditoría por ser un asunto que implica la utilización de fondos del Banco Popular.

Eso nos mete en las competencias para actuar sobre el tema, inclusive el Decreto habla de la necesidad de que la Auditoría Interna participe.

En concreto, sí damos seguimiento.

La Directora, Sra. González Cordero:

Le entiendo a don Manuel que tenemos o no tenemos injerencia, está mal el último Decreto, estaba mal también el otro Decreto. Tenemos problemas y por eso quisiera que fuéramos proactivos.

El Decreto buscaba una mejor representación y aunque para ustedes les parezca que no les atañe, nos atañe.

Nosotros tenemos un departamento Jurídico muy robusto, aquí está el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, y el Auditor Interno tiene experiencia. inclusive podemos proponer una reforma proactiva para dilucidar todos los vacíos, tanto en los decretos como en la Ley Orgánica y promulgar al Presidente que se haga una reforma a la Ley, inclusive a un cuarto sector si lo que se quiere es más representatividad.

Incluso hay sectores que dan un aporte importante en la parte de los patronos y por medio de la reforma a la Ley si se hace una Comisión o se apoya al Poder Ejecutivo, solo nosotros podemos decir qué deben reformar en la Ley del Banco Popular.

Creo que sí nos atañe.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Considero que esas observaciones deberíamos conversarlas con el Sr. Manuel González Cabezas para definir una estrategia y no estar oscilando entre lo que debe ser y no. También se podría ver en la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para definir la posición más correcta.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

En la aprobación del acta n° 5952, la Sra. Vilma no estaba presente en esa sesión, entonces para que conste en el acta que ella se abstiene de la votación.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el acuerdo CTAJ-15-Acd-68-2022-art-7, mediante el cual la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite el informe de ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para el tercer 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".** (917)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos de acuerdo con las observaciones de los directores. Don Luis Alonso, por favor ayudarnos para sacar las citas respectivas y compartir.

ARTÍCULO 16

4.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

La semana pasada estuvimos en la capacitación de vocerías, fue sumamente interesante, de mucha vivencia de parte de la Sra. Genoveva Chaverri Chaverri, también estuvo la Sra. Iliana González, así como el Sr. José Eduardo Sánchez.

Nos divertimos bastante y aprovechamos la experiencia, creo que fue bastante provechoso con nuestras intervenciones.

La Sra. Shirley estuvo atendiendo una Comisión y llegó al final, pero también participó.

Después tuvimos la reunión con las subsidiarias, me parece información muy importante que ustedes van a recibir, ya estamos preparando los resúmenes.

Estuvimos toda una tarde con el equipo de la Oficialía de Cumplimiento, vinieron más de 30 personas de toda el área.

Entregamos de manera oficial a la Gerencia General por medio de sus Subgerentes todo nuestro plan y las acciones estratégicos.

Luego, ese viernes en la mañana estuvieron con todas las auditorías internas, no solo la del Banco sino también con las de las subsidiarias. Fue un ejercicio muy importante porque nos permitió trazar líneas y aclarar de parte de las auditorías internas.

Después tuvimos una reunión con todo el personal de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con el objetivo de buscar mejor orientación a los planes.

También participamos en la reunión con equipos de la Gerencia General Corporativa, fuimos invitados funcionarios de negocios de las oficinas regionales. En la tarde participamos con la región metropolitana.

De tal manera que hemos estado sumamente activos y les agradezco a los directores que los están acompañando en este proceso.

Les recuerdo que mañana tenemos el encuentro de riesgos, ojalá puedan venir. Asumimos todos los cuidados del mundo.

También les recuerdo la visita a San Carlos el viernes y por la mañana vamos a pasar actualizado el plan de las reuniones que tenemos por si desean acompañarnos.

Debo manifestarles que yo estoy muy contento, en la mañana tuve una reunión con el Sr. Marvin Rodríguez y su equipo de subgerentes. Destaco el ambiente positivo y constructivo de apertura a los planes.

Ya los están analizando, el personal lo ha asumido de forma retadora y la respuesta ha sido de mucha apertura y agradezco al Sr. Marvin Rodríguez Calderón su intervención, de tal manera que ya todos empezaron a trabajar con los planes.

La Sra. Shirley González y yo empezamos a revisar- después se incorporará el Sr. Raul Espinoza e invitamos a los otros directores- el presupuesto. Vieras que es un ejercicio muy interesante para tener una aprobación final en la primera o segunda semana de diciembre ajustado a los planes para que se incorporen y nos den sugerencias también.

Queda abierta la invitación y agradezco a los directores y directoras que nos están apoyando.

ARTÍCULO 17

5.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

a) Que según lo establece el Reglamento para la organización y funcionamiento de la Junta Directiva Nacional, es facultad de esta disponer la forma en que los participantes que no sean directores se integren a las sesiones.

b) Que con el fin de salvaguardar la salud de los directores y prevenir posibles contagios respiratorios es necesario limitar la participación presencial únicamente para las personas que apoyan directamente en las sesiones debido al espacio limitado donde se desarrollan las deliberaciones.

c) Que aprovechando que se cuenta con equipos tecnológicos de comunicaciones de alta gama, se pueden hacer presentaciones virtuales de las diferentes dependencias del Conglomerado a través de la conexión remota que garantiza la simultaneidad, la integridad y la interactividad.

Mociono para que las sesiones que se realicen de forma presencial siempre sean en la sede principal del Banco y se integren además de los directores, el Gerente General Corporativo, el Secretario General de la Junta Directiva Nacional y el Asesor Legal.

Las demás personas se conecten de manera remota, tanto para realizar las presentaciones como para solicitar su participación cuando se requiera.

En resumen, es poder seguir sesionando de manera presencial y evitemos los "molotes" sin perder la presencia dentro del Banco.

Me parece que en una sala como la de nosotros 10 personas no es un desplome y el resto se podrá enlazar por medio de este mecanismo porque la facilidad existe.

Dejo presentada esta moción para que se someta a discusión y a votación.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Estoy en plena sintonía con el Sr. Jorge Eduardo Sánchez, me parece que su planteamiento se ajusta a la realidad que estamos viviendo y la semana pasada varios sufrimos el impacto de ese hacinamiento en algunas reuniones en las que teníamos personas casi fuera de la sala.

Ya aprendimos la lección, creo que todavía debemos gestionar una enfermedad que no está desapareciendo de ninguna manera y debemos tomar las precauciones de distanciamiento y de mejores condiciones de salud para que podamos realizar nuestra labor lo mejor posible.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos de acuerdo y tomar las acciones correctivas para no tener "molotes" en la sala.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"CONSIDERANDO**
>
> **a) Que según lo establece el Reglamento para la organización y funcionamiento de la Junta Directiva Nacional, es facultad de esta disponer la forma en que los participantes que no sean directores se integren a las sesiones.**
>
> **b) Que con el fin de salvaguardar la salud de los directores y prevenir posibles contagios respiratorios es necesario limitar la participación presencial únicamente para las personas que apoyan directamente en las sesiones debido al espacio limitado donde se desarrollan las deliberaciones.**
>
> **c) Que aprovechando que se cuenta con equipos tecnológicos de comunicaciones de alta gama, se pueden hacer presentaciones virtuales de las diferentes dependencias del Conglomerado a través de la conexión remota que garantiza la simultaneidad, la integridad y la interactividad.**
>
> **SE ACUERDA**
>
> **A partir del lunes 14 de noviembre, en las sesiones que se realicen en la sede principal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal participarán de forma presencial, además de los Directores, únicamente el Gerente General Corporativo, el Asesor Legal y el Secretario General las demás personas deberán conectarse de manera remota, tanto para realizar las presentaciones como de ser requerida su participación".** (900)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 18

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo tengo varios.

Uno es la aclaración sobre el incumplimiento del informe de autoevaluación de Tecnologías de Información. Ese punto que nos preocupó mucho por el incumplimiento que hubo con el plazo y la Administración iba a traer las razones para entender la causa raíz y establecer las medidas correctivas y, eventualmente, disciplinarias si corresponde a la Junta Directiva hacerlo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ese asunto está en el informe de seguimiento de acuerdos y está dentro del plazo de los 30 días.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señor así es.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Para cuándo estaría listo, don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pienso que la próxima semana podríamos conocerlo, pero estamos dentro del plazo porque se dio un mes.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Incluyamos ese asunto en agenda para el próximo martes 15 de noviembre. ¿Le parece, don Raúl?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Me parece muy bien, don Abel. Recuerdo que después de la presentación del Programa de Planta Física quedaron dos o tres temas pendientes de definir: uno es la negociación con el constructor acerca de los horarios, el costo marginal de la chorrea, de los entrepisos y esas cosas. Sería bueno que no duráramos tanto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso dentro del contexto con el Sr. Luis Alonso Lizano llevamos un control de acuerdos y lo tenemos en la lista de pendientes.

Gracias, don Raúl.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me quedé pensando en el punto anterior expuesto por el Sr. Jorge Eduardo, estoy de acuerdo con la moción y lo apoyo al 100%, pero dice que las demás personas se conecten de manera virtual. Le agregaría que se conecten si requerimos que ellos estén o los necesitemos para algo.

Si están fuera del área, las sesiones deben ser bastante privadas cuando estamos aquí, debemos pelear contra este virus que aún nos persiguen y le agregaría que los compañeros quienes nos han apoyado hasta hoy puedan conectarse en esas sesiones siempre y cuando estén atentos a ser llamados por nosotros.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Así lo interpreté yo, doña Genoveva. Está reafirmando lo que expuso el Sr. Jorge Eduardo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Ese es el sentido de la moción.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Algún otro asunto de directores?

ARTÍCULO 19

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Quería dar las gracias porque la reunión extraordinaria del próximo lunes y es para entregar exclusivamente todo lo del Comité Corporativo de Tecnologías de Información, pues es bastante largo.

Disculpen, pero hemos estado trabajando de manera ardua en estos días el Sr. Rolando González Montero, Director de Tecnología de Información; el Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, y el Sr. Marvin Rodríguez quien también ha ayudado.

Creo que traemos un buen proyecto y presentación. No es correr mucho porque con esos temas no se puede correr tanto.

Nada más quería explicarles que la reunión del lunes es exclusiva para los asuntos del Comité Corporativo de Tecnologías de Información y agradezco al Sr. Presidente por ese espacio.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Agrego que esta reunión extraordinaria es por solicitud del Comité Corporativo de Tecnologías de Información y nos piden exclusividad para atender esa información. Esperamos todo eso con ansias, doña Genoveva.

La Directora, Sra. González Mora:

Estoy muy satisfecha con la programación de esa sesión extraordinaria porque he solicitado esa presentación en varias oportunidades.

Quisiera agregar también que tenemos pendiente algo similar relacionado con la Oficialía de Cumplimiento para que lo tengamos en la agenda porque este tema me tiene ocupada.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Justamente me iba a referir a eso porque lo olvidé. Ya recibimos el informe de la Sugef que fue dirigido a este servidor y al Sr. Marvin Rodríguez Calderón para que analicemos la visita que hicieron ellos y presentemos en un plazo establecido la información que corresponde con la Oficialía de Cumplimiento.

Don Marvin, le traslado ese documento y sería con el plazo que establece la Sugef, que son como 10 días hábiles. Eso les alcanza como de aquí al martes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya lo estamos trabajando.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Ya se pasó al correo de todos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ya se pasó al correo de todos ustedes.

La Directora, Sra. González Cordero:

Con respecto al tema, saliendo de la reunión que tuvimos con la Sugef, al Sr. Hernando se le indicó que debía empezar ese trabajo y redirigir una respuesta pronta con ese informe e imagino que ya lo tiene listo.

Nosotros teníamos la sesión del Comité Corporativo de Cumplimiento para el lunes 14, específicamente para cuando se está proponiendo la sesión extraordinaria, pero como esto no puede prolongarse, debíamos tener sesión de ese Comité esta semana. El viernes que quedaba libre estamos nosotros de gira.

De ese modo, con disculpas de la Directora Vilma, la coordinaron para el jueves en la mañana cuando también está la convocatoria para el equipo de riesgo porque ya no había espacio para sacar el Comité de Cumplimiento esta semana, cuando se vería este informe.

Para la próxima semana podrá seguir siendo lunes después de las 4:30 p.m., pero en esta ocasión urgía la sesión del Comité Corporativo de Cumplimiento.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Omití decirles que estamos muy contentos porque la Contraloría General de la República ya aprobó el cartel presentado, en donde algunos datos de TI están peligrando y ya dieron la luz verde para iniciar, por lo cual empezamos en la cuenta regresiva y estamos apresurando el proceso.

Hoy tuvimos reunión con el Sr. Geovanni, debo decirles que nos acompañó el Sr. Juan Luis León Blanco.

Nos sorprendió mucho el gran cariño que el Sr. Giovanni tiene para el Banco Popular, se ve que es un señor cansado de todo lo vivido, está pensionado. Estaba muy contento de que nosotros le pidiéramos iniciar una negociación para que él inicie la migración de SIPO a lo que queremos llegar.

Falta la parte legal, no se puede llevar a cabo la contratación hasta que no abarquen esa parte legal de juicio, pero el señor está en la mejor disposición de colaborar con nosotros.

Además, estamos muy contentos de que ya la Contraloría General de la República les diera luz verde en el cartel presentado.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Secundo lo mencionado por la Sra. Genoveva en el sentido de que esa buena voluntad se exprese cuando empezamos a escribir el arreglo y contratación que deben hacer.

En este primer contacto también está sorprendido y pueden buscar una solución a este tema sin hablar muchos detalles con él, para dejar ese compromiso a la parte legal y la parte administrativa.

Me parece que la Sra. Genoveva lo manejó muy bien y dio confianza que es lo más importante. Si lo hubiese hecho yo, hubiese iniciado con los “tacos de frente”, por dicha ella es la encargada y lo hizo muy bien.

O sea, dio el primer paso y ahora el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, y el Asesor Legal, Juan Luis León Blanco, deberán revisar si en lo escrito pueden llegar a un buen acuerdo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo quiero que comparta la conversación con el Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Totalmente, el Sr. Marvin Rodríguez Calderón estuvo en la reunión y ya él sabe cómo debe seguir el asunto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Estuve de manera virtual.

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

Para precisar, en el informe de la Sugef nos dieron 20 días hábiles para presentar la respuesta y sería el próximo 2 de diciembre de 2022.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Veamos con antelación los avances, tal y cual quedamos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Conocer, en la sesión del miércoles 23 de noviembre, el oficio SGF-2227-2022, mediante el cual se recibió de la Sugef el informe de resultados de la supervisión efectuada al Banco Popular sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexa, así como la propuesta respectiva por parte de la Administración y la Oficialía de Cumplimiento". (901)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 20

6.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, la aprobación del cartel de soporte y mantenimiento de T24, cuya vigencia está propuesta por el plazo de un año, con opción de prórroga hasta por tres periodos iguales adicionales bajo las mismas condiciones hasta completar un máximo de cuatro años. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-16-ACD-116-2022-Art-2)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y cuatro minutos**, inician participación virtual el Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Maykel Vargas García y la Jefa a. i. de la División de Contratación Administrativa, Sra. Ana Victoria Monge Bolaños.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Solicito la autorización para que ingresen vía virtual don Jorge Mayorga, don Maykel Vargas y doña Ana Victoria Monge, para que nos hagan una explicación del detalle, si le parece.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perfecto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Y los pongo al tanto, este es el soporte de mantenimiento del *core* bancario que lo tiene, fue adjudicado a la empresa Temenos, que, desde ese momento, desde el año 2015, 2016, que se hizo la migración, ellos traen este contrato de soporte y mantenimiento y ahora lo que corresponde es hacer una contratación de este contrato por ser proveedor único, son los únicos que pueden entrar en este proceso de contrato de mantenimiento.

Ya fue visto, fue preparado por la administración, fue visto en el Comité Gerencial; posteriormente, se vio en el CCTI, en el Comité Corporativo de Tecnología de Información, y ahorita la idea es que lo traigamos acá para, si a bien lo tienen, aprobarlo. Es un tema de riesgo, es el único que puede hacerlo y ahorita los compañeros van a explicar el alcance que va a tener.

Nos parece que al llevarlo a un año prorrogable por tres periodos adicionales nos permite ir enmendando y ajustando las cosas que en el camino, en la historia, no se manejaron de la mejor forma, destacando que, a partir de nuestra visita y la reunión que tuvimos don Rolando, don Alberto Navarro y yo con la gente de la casa matriz de Temenos, en Suiza, y la reunión que tuvimos con el CEO y con don Enrique, que es el contacto nuestro que ve Latinoamérica, las cosas han ido mejorando sustancialmente. Se han tenido reuniones semanales, hemos logrado ya tener los códigos que nos permitan tener acceso a la información; ya nos lo dieron hasta el año 2030, me parece, y estamos con los códigos del TCBI, pero me parece que la relación va en una forma muy positiva con ellos.

Siendo esto, le daríamos la palabra a don Maykel, a don Jorge y a doña Ana para que nos hagan la presentación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Marvin, antes de eso, Genoveva y don Raúl.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, sí, precisamente, Presidente, quiero decirle al resto de los compañeros y a usted que, en la primera vez que nos presentaron este contrato, todos estuvimos, como dicen, muy a la defensiva, porque nos hablaban exclusivamente solo de los cuatro años y los cuatro años.

Teniendo conversaciones y verdaderamente -reafirmando lo que dice don Marvin- yo no sé si al haber un nuevo cambio de Junta Directiva y que hemos, como dicen, movido el piso, las cosas han cambiado y se acepta que haya un contrato por un año y vamos renovando; o sea, que si al año ya nosotros hemos conseguido a, b o zeta mejor, veremos qué vamos a hacer; lo podemos eliminar, nos vamos para lo que sea.

Pero es muy importante que en este momento, en donde también las relaciones se han reactivado en una forma positiva y en pro y beneficio del Banco, yo, después de oír al señor Maykel, que va a dar la explicación muy clara al respecto, pediría el apoyo de los señores directores. Muchas gracias.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

O sea, Genoveva, perdón, en resumen: ya nos quedamos amarrados con Temenos.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Vilma, en este momento estamos amarrados y si nos soltamos nos caemos, como dicen; nos caemos y nos caemos feo. Entonces, ir viendo año con año, pero ojalá que no sea año con año, sino ver en el avance todos los cambios que estamos haciendo. Es más, el señor Presidente estuvo conmigo en una reunión con dos personas que nos dieron una luz y esas mismas personas hasta nos recomendaron que en este momento no era conveniente separarse de Temenos y eran dos personas que no tenían que ver nada con Temenos, en absoluto.

Es más, vieron que, imagínense que el caso de Temenos, como lo hemos dicho, es el famoso Ferrari, pero desactualizado, porque tampoco es tan Ferrari, está desactualizado, pero imagínese que, si nosotros nos salimos de ahí, ahí sí estamos metiendo al Banco en un problema de riesgo bastante serio. Y yo creo que van a decir "esta junta directiva no quiso", "fue culpa de esta junta directiva", y creo que, después de oír muchísimas opiniones, la decisión es esa, yo no puedo tomar otra. Gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Don Raúl?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, don Abel. Ya en parte doña Genoveva me respondió lo que iba a preguntar, si era sobre el mismo contrato que habíamos visto y que fue trasladado al CCTI para su análisis pormenorizado y detallado, y si había cambiado algo. Ya las dos respuestas las tengo, es el mismo contrato y sí cambió algo del planteamiento, entonces la sugerencia es que veamos el tema tal vez enfocado en esos cambios. No sé cómo lo tienen estructurado.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Exacto, don Raúl, que es un año y podemos ir renovando, no es los cuatro años de un solo tiro…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien. Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señor, le daríamos la palabra entonces a don Maykel.

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

Buenas tardes, nada más para recordar que el acto que se va a tomar hoy significa la autorización del inicio del procedimiento, la aprobación del cartel y que, posteriormente, cuando tengamos la oferta recibida ya en el sistema Sicop y analizada, ya con un informe debidamente validado jurídicamente por la Administración y por la asesoría legal de Junta Directiva, este mismo órgano colegiado será el conozca la resolución final, es decir, la adjudicación de este procedimiento excepcionado de contratación por único oferente.

Le pediría a doña Ana Victoria que por favor sea puntual, precisamente en los cambios que se realizaron y los principales elementos, rápidamente, que contiene este cartel, por favor.

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

Muy buenas tardes, muchas gracias, doña Genoveva, muy buenas tardes para todos. Les voy a compartir rápidamente la presentación, aunque voy a hacerla, como solicita don Maykel, de manera muy resumida y considerando que, en algún momento anterior, ya la misma Junta Directiva había visto los elementos generales del tema.

Estamos acá, ante una contratación directa por excepción para lo que es contratar productos y servicios para la plataforma T24 y todas las versiones evolutivas asociadas a esta tecnología o a esta herramienta.

Tenemos algunas validaciones ya que [incomprensible en el audio] directamente al proceso y, como lo indicaba don Marvin, la Comisión Gerencial vio el caso de manera previa y autorizó su continuidad hacia la Junta Directiva Nacional, que tenemos un cartel validado por la Dirección Jurídica del Banco. También tenemos lo validado por la Dirección Jurídica de la Junta Directiva Nacional, y el caso fue expuesto a la Comisión, a la CCTI, el pasado 24 de octubre, donde ahí también igual se acordó la continuidad ante este órgano para su conocimiento y aprobación.

Dentro de la escogencia del proveedor, como ya se había dicho, tenemos a Temenos Costa Rica como el único posible que pueda brindarnos servicios, siendo que es el único que el propietario de la herramienta ha autorizado para tales efectos en el territorio nacional.

Como lo habíamos visto también anteriormente, hay estimaciones anuales directamente ligadas a cada uno de lo servicios, que comprenden cuatro líneas, poco más de $2.000.000 para la línea 1, que viene a ser todo el servicio recurrente o mensual fijo que vamos a tener; líneas 2 y 3, que corresponden a funciones según demanda, donde una es una asesoría y acompañamiento [incomprensible en el audio] para un estimado anual de $2.000.000 y luego todo lo que es el proceso de capacitación o inducción ante los funcionarios para efectos del servicio que se presente.

El cartel viene también en esa misma línea, solicitando los precios según los cuatro detalles anteriores, un costo fijo mensual y los precios asociados por nivel profesional para efectos del acompañamiento; y los dos precios unitarios que corresponden a las dos modalidades o formas de capacitación a las que el Banco estaría accediendo, de frente al servicio que se contrate.

Lo importante acá y más fuerte de los cambios, según lo que habíamos expuesto la primera vez, es precisamente la vigencia del contrato. Como se había indicado, anteriormente íbamos por un periodo total de cuatro años, de una sola vez; ahora, se ha logrado establecer en una vigencia de un año, con opción de prórrogas anuales hasta un máximo de cuatro años bajo todas las mismas condiciones que anteriormente se había indicado.

De frente a lo expuesto inicialmente a la fecha, el cambio fuerte radica o corresponde a la vigencia del contrato, reiterando que sería por un año con tres posibles prórrogas anuales.

Eso sería de manera muy resumida el caso y reiterando el cambio importante que se está ya por…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Anita, devuélvase a la filmina anterior, en la que estábamos, la última, el arreglo. Creo que sería bueno arreglar ese asunto “hasta completar un máximo de 4 años”, porque ahí nos están obligando a los 4 años y no. Ese “hasta completar”, no sé los abogados, que nos ayuden con ese asunto, pero ese “hasta completar” no me gustó, para serle sincera, y no sé don Juan o los abogados que nos digan algo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí, tal vez para referirme a eso, el plazo máximo para la vigencia de un contrato es de 4 años, entonces entiendo que, dentro de la propuesta, se establece ese máximo. Ciertamente, creo que hay un cambio importante de fondo entre la presentación inicial que se hizo por parte de la Dirección de Contratación Administrativa, que se presentó a la Junta, y era precisamente eso.

Si bien es cierto, los presupuestos jurídicos de la determinación de la exclusividad, porque es el proveedor único, se cumplían, existía un poco esa interrogante del cumplimiento completo, por los 4 años. Con esta modificación, podemos entender que año tras año se hace una evaluación, en el sentido de que, si existe la posibilidad de tener una migración completa o parcial en el transcurso del tiempo, no necesariamente se tendrá que terminar la contratación como originalmente se temía, que eran los 4 años completos.

En ese sentido, creo que la importancia es que quede claro que la vigencia del contrato sea de un año con prórrogas hasta tres, y ¿por qué se dice “hasta un máximo de 4”? Porque es el máximo que la Ley de Contratación Administrativa…

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Gracias, Presidente. Aquí, el aspecto quizás más importante que debe quedar debidamente sustentado es si estamos de frente a un proveedor único. En ese sentido, yo no tengo ninguna duda sobre la parte del mantenimiento, pero quisiera que quede asentado de parte de la parte técnica y la parte de Contratación Administrativa, si le pueden asegurar a este cuerpo colegiado, que los rubros que corresponden a posibles desarrollos adicionales y la parte misma de capacitación también estaríamos frente a un proveedor único.

Eso a mí, de alguna manera, me queda duda, excepto que ustedes le den la garantía a este cuerpo colegiado de que todos los rubros que se están pretendiendo en esta contratación directa, porque eso es lo que estamos haciendo, por excepción, bajo el criterio de un proveedor único, también abarca esos otros componentes y, repito, en la parte de mantenimiento no tengo duda; me parece que corresponden ese tipo de *software* que pueden tocar los programas a ese nivel técnico su fabricante, pero en los otros dos rubros quisiera que quede la claridad para efectos de acta y la tranquilidad de todos los que estamos participando en la sesión.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y cuatro minutos** inicia su participación virtual el Jefe de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Jorge Mayorga Castillo.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, tal vez usted que estuvo en la negociación y tuvo las conversaciones directas, lástima que no está Rolando aquí, para que lo aclaren, lo que se agregó de lo que ellos han dejado por hacer y precisamente se está poniendo aquí y eso no va a tener un costo adicional, que fue lo que me explicó Rolando. Así es que, tal vez usted, que estuvo ahí, lo puede aclarar a don Manuel.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señora, con mucho gusto, y también incorporamos ya también a don Jorge Mayorga, del área de TI, que tiene conocimiento pleno del contrato. Creo que don Manuel lo menciona y lo deja bastante claro, en el sentido de que el único facultado para poder hacer cualquier modificación a este programa, este *core* bancario, es la gente de Temenos, de acuerdo con el contrato de soporte y mantenimiento. Ellos son directamente los que lo están estableciendo y, de esa forma, se ha hecho la negociación y se ha documentado el que ellos sean el proveedor único y esto lo podemos ver ahora con más detalle.

No sé si Jorge, tal vez, nos amplía directamente con el alcance del porqué ellos son los únicos proveedores y así lo hemos documentado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tal vez si escuchamos primero a don Armando, a don Raúl y después a don Jorge.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Muchas gracias, don Abel. Muy buenas tardes, señoras y señores directores. Básicamente, quería referirme al comentario de doña Genoveva, en cuanto a su preocupación de la redacción de lo que está en pantalla, en donde se comenta que podría entenderse que se va a llevar al máximo de 4 años esta contratación.

Esa es una primera lectura que uno podría desprender de lo que está observando; sin embargo, el contrato es anual, entonces esta prórroga dependerá de ciertos factores, de la necesidad de que el contrato se mantenga, porque no se ha modificado el esquema. Lo cierto del caso es que el contrato, en cuanto al cambio, ya no es por 4 años de inicio, sino que es anual. Va a llegar hasta 4 años, que podría haber sido más; en contratos tecnológicos se permite que superen el plazo de 4 años; no obstante, aquí se está dejando hasta un máximo de 4 años.

Yo creo que la observación que hace doña Genoveva de su manifestación es muy válida, porque, de una lectura rápida, uno entendería que va a llegar a 4 años, pero no; porque se amarra no más en el punto inicial en cuanto a la vigencia anual. Esto implica que es cada año y ahí habrá en el cartel y en el contrato algún espacio de tiempo que generalmente se establecen 90 días de previo a que quede sin efecto. No sé aquí cómo quedó, porque no lo recuerdo en esta modificación, pero siempre hay un previo, un previo en donde el Banco le informa al contratista que ya no va a continuar con el contrato, por las circunstancias que sean y que estén pactadas en el contrato.

Pero, para tranquilidad de la señora directora, me parece que debe quedar claro a la Junta Directiva Nacional que este contrato es anual, que sí se puede prorrogar hasta por un máximo de 4 años, pero que es anual. O sea, no es que se está planteando un esquema de hasta un máximo de 4 años. No sé si me explico, pero eso es lo que yo quería aclarar y para que quede aquí en el acta.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y dos minutos** inicia su participación virtual el Director de Tecnología de Información, Sr. Rolando González Montero.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, don Abel. Esta redacción tiene 3 partes; la primera dice que será un contrato de 1 año, ya don Armando aclaró que, efectivamente, es un contrato anual. Luego indica que tiene la opción de prórroga hasta por 3 periodos iguales, bajo las mismas condiciones, esa es la segunda parte; y la tercera, hasta completar un máximo de 4 años, ahí es donde yo creo que hay que afinar la redacción y poner la posibilidad de hasta un máximo de 4 años, porque justamente es lo que indica doña Genoveva, que poner "hasta completar un máximo de 4 años" da la idea de cierto compromiso contractual hasta por 4 años. Eso es lo primero.

La observación que yo quería hacer es que, si existen factores críticos para renovar, es decir, para adherirse a esa prórroga cada año, porque si nos dicen que la prórroga está sujeta a las mismas condiciones, yo no sé qué podría cambiar para que el contrato se pueda adecuar a los mejores intereses del Banco. Es decir, si al cabo de un año evaluamos el contrato y decimos "el contrato no nos sirve en esta condición", pero si estamos sujetos a prorrogarlo bajo las mismas condiciones, yo creo que de nada va a servir la evaluación.

Esa es mi interpretación, por lo menos con el material que tengo; obviamente, no tengo el texto ni la integralidad del contrato. Tal vez si nos pueden aclarar un poco esas dudas.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Raúl, disculpe que atraviese aquí a los compañeros que tienen la palabra antes, tal vez don Jorge todavía pueda aclararnos más, pero en la última reunión, que estuvo precisamente el Presidente y con estos dos expertos que estuvimos, lo que nosotros queremos hacer es una transición ordenada.

Imagínense ustedes que aquí tenemos el Temenos y aquí nosotros vamos a empezar a hacer cajitas donde nosotros vamos a empezar a poner lo nuevo y trasladar de esta parte donde tenemos Temenos a esta cajita, a esta otra cajita y vamos a irlo acomodando. Eso puede causar variantes, que no sé, don Marvin, tal vez si usted me corrige, pero si nosotros ya hemos logrado pasar equis cosa y ya se limpió, pactamos en un año y medio, nosotros con ellos, dentro de, tenemos, a ver si lo tengo por aquí… Está lo de certificados, si no me equivoco; está lo del módulo, por cierto, internacional, que no se usa, dicho sea de paso; está lo de captación, lo pasivo.

Nosotros, si ya logramos pasar a esta cajita aquí, ya yo creo que donde viene, don Marvin, la negociación de que ya son menos cosas que vamos a tener que seguirle dando mantenimiento, ¿correcto o me equivoco? Corríjame.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Si me permiten. Sí, con mucho gusto. Este contrato, ¿qué pasaría si nosotros no renovamos el contrato? No tendríamos derecho a tener ningún *upgrade* en el proceso, lo cual sí tendríamos con la renovación: podríamos pasar de R17 a R22 o a R23 el próximo año, a través del *upgrade*, en todas las aplicaciones que hoy tenemos, con los ajustes y correcciones que se tienen. Eso es importante para efectos de lo nuevo.

La posibilidad del *upgrade* con la nueva, con este contrato de soporte y mantenimiento nuevo que tenemos, que podríamos llevar de R17 a R22 o a R23, si fuera la necesidad. Como bien decía doña Genoveva, la idea también es ir buscando un proceso de transición con el proveedor, aunque hemos logrado, gracias a Dios, alinearlo a nuestros intereses y buscar una empatía mayor y un trabajo más profesional de ambas partes, digámoslo de esta forma; sí estamos considerando valorar un proceso de cambio de *core* bancario para no tener la alta dependencia que tenemos hoy de los señores de Temenos que varían las condiciones en una forma importante.

Y lo otro es que, claramente, esto no aplica para el módulo de crédito, porque es un módulo que realmente se excluyó del proceso que tenemos en este momento y hay un elemento de riesgo valorado que indica la necesidad de que renovemos este contrato.

Y finalmente, tal vez en la redacción del acuerdo lo que se podría poner es eliminar la palabra "completar", lo dejaríamos simplemente hasta un máximo de cuatro años, generar esa redacción lo más precisa posible, más clara. No sé si le contesté, don Raúl.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ahí debería decirse muy concretamente, don Marvin, y como propuesta, "que soporte el *core* bancario y las versiones evolutivas asociadas, cuya vigencia es por el plazo de un año con opción de prórroga cada año hasta por tres periodos iguales adicionales bajo las mismas condiciones", punto.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Abel, ¿usted me permite la palabra? La Ley de Contratación Administrativa, cuando maneja este tipo de compra, la administración tiene la potestad… de rescindir el contrato, pero tiene que establecerlo en el cartel. En el cartel tiene que haber una línea donde diga que, si la administración activa requiere rescindir el contrato, se lo hará saber al proveedor en los 90 días que establece, según la prórroga al contrato.

Creo que nada más es agregar eso. Nos estamos diluyendo en una situación que si va o no va, cuando ya la Ley lo dice y lo establece muy bien; Armando lo dijo: yo tengo 90 días como administración activa para avisar al proveedor si voy o no voy, y si no voy, tengo que darle las razones; y si voy, casi que por oficio va solo. Entonces, nos estamos desgastando en esto.

Me preocupa mucho que cada año de contrato va a ser primer año es contrato y 3 años prorrogables, que le llaman prórrogas, ¿vamos a prorrogar el contrato, sí o no? Esto le toca al administrador del contrato. Yo le pregunto a Marvin, ¿quién es el administrador del contrato?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El administrador del contrato, lo tiene directamente el Área del TI.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Ellos son los responsables de estar valorando si los servicios que están recibiendo de Temenos es lo que requiere el Banco. Venían cambios también, dentro de ese cartel, creo, ¿verdad, Marvin? Que, bueno, con la reunión de Genoveva y todo eso era que teníamos un Ferrari, pero con un motor que no era el adecuado, fue lo que le entendí a Genoveva, si no me equivoco.

Ahora ya hay exigencias de qué es lo que quiere el Banco para hacerlo competitivo en tecnología, ¿don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es, doña Vilma, tiene una serie de condiciones. Incluso, los SLA que se plantean para efectos de poder mantener la relación de servicio que corresponde. Esa es parte de las condiciones que se tienen ahí, que fueron negociadas para poder mantener las condiciones necesarias para el Banco y está sobre el *Premium* que ellos ofrecen, según…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Fueron aceptados por el proveedor los requerimientos necesarios al nivel que los requiere el Banco? Diga o no diga, ya me lo leí, le da la potestad de imperio a la administración activa de prorrogar o no prorrogar.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Tal vez una aclaración, don Abel, en relación con lo que comenta doña Vilma, que me parece que lo hace bien. No obstante, debo aclarar que la rescisión contractual se da solamente en varios conceptos, por motivo de incumplimiento, por causa de fuerza mayor, caso fortuito o cuando convenga al interés público se puede rescindir un contrato de frente a lo que establece la actual Ley de Contratación Administrativa y su reglamento, tema que replica en la nueva Ley de Compras Públicas.

En este caso, lo que propone esta contratación es que la contratación es anual, yo creo que con la redacción que propone don Abel, o bien, don Marvin, quitando la palabra esta que se mencionó, queda claro para que no quede el sesgo de que va a ser hasta por 4 años, sino que es anual, sí, porque la administración tiene que cubrir, como ya se explicó, de parte de la Gerencia, el porqué se hace necesario que este contratista dé estos servicios. Eso me parece que está ya acreditado, de lo contrario, no habría posibilidad de darle mantenimiento o generar otras situaciones en orden a este producto.

Lo importante es que, y como bien lo menciona doña Vilma, en el plazo que establezca el contrato -que esta parte sí no la recuerdo- el Banco puede decirle al contratista que el contrato no va por otro periodo. O sea, es anual, que se renueva otro periodo, sí, pero si ustedes aquí estarían de acuerdo en la propuesta que hace el señor Gerente de eliminar la palabra “completar”, quedaría “la vigencia del contrato será de un año con opción de prórroga de hasta por 3 periodos iguales adicionales bajo las mismas condiciones, hasta un máximo de 4 años”.

Yo creo que con esto eliminamos el sesgo o la preocupación que bien plantea doña Genoveva y queda claro. Lo que plantea bien doña Vilma hay que entenderlo que es para otro concepto, de frente a la defensa del interés público y cuando se den los elementos de caso fortuito o fuerza mayor en los términos en que hoy está la legislación y el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

Quería hacer nada más esta aclaración. Gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias.

Don Marvin, Maykel.

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

Quedó una consulta de don Raúl sin atender.

Debe ser bajo las mismas condiciones porque ese es el requisito legal de una prórroga. Si nosotros identificamos cambios en el camino, en la ejecución de este contrato, pues se utilizará la herramienta de la modificación unilateral de contrato.

Sí existe la posibilidad para mejorar las condiciones, repito, mediante la herramienta de la modificación unilateral de contrato. Por eso se indica ahí que es bajo las mismas condiciones, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Excelente Maykel. Muchísimas gracias por la aclaración.

El Jefe de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Mayorga Castillo:

Básicamente lo que quería aclarar ya se ha dicho acá, entonces me parece que no era necesario, por eso bajé la mano, pero había una consulta que es importante aclarar que es sobre los pendientes, que no nos los vamos a llevar nada hacia el nuevo contrato.

El contrato que estamos finalizando o que tenemos vigente actualmente, tiene una bolsa de horas, porcentajes y saldos que se va a finiquitar con el contrato actual. El contrato nuevo va a tener sus propios requerimientos y no va a tener nada del contrato anterior.

Vamos a dejar todo finiquitado y finalizado con el contrato vigente. Es un tema que había quedado como en el aire y principalmente era para aclarar.

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

Y sobre la condición de único proveedor, Jorge, por favor.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Jorge, puedes hablar un poco más alto. No se te escucha.

El Jefe de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Jorge Castillo:

Sí, es que estoy en la sala de espera de una clínica, me va a atender un médico, no tenía esta convocatoria, así que espero que me… hacerme oír en estas condiciones.

Respecto al proveedor único, esto es una propiedad intelectual de Temenos, esto a nivel mundial y registrado en otros países y en nuestro país también. Ellos son proveedor único.

Hicimos una revisión del mercado, haciendo una publicación en el periódico La República y solamente Temenos nos respondió. No hay en el país un proveedor que pueda dar soporte ni al que podamos negociar absolutamente nada de T24.

Solo Temenos Costa Rica está autorizado a nivel nacional de aprovisionar estos servicios que estamos contratando, tanto el *software* como el soporte.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez, Presidente, yo creo que habría que … se refiriera al tema, don Rolando, que creo que está por acá, aunque… y aclarar la pregunta y créame que no lo hago solo para mí, sino para la decisión que se va a tomar y la responsabilidad que estamos tomando todos los señores directores a la hora de aceptar que se trata de un proveedor único para las tres o cuatro líneas que se están planteando.

Yo no sometí a discusión el hecho de que Temenos fuera el único proveedor sobre el mantenimiento del *core* bancario, mis inquietudes pasan por los otros rubros y si Rolando me está escuchando, que tiene que ver con desarrollos adicionales y que tiene que ver con capacitación y si, efectivamente, tienen por documentado y aprobado y le da la garantía a esta Junta Directiva de que estamos también de cara a un proveedor único.

Esa es la inquietud que nos gustaría que, puntualmente, quedara clara para todos nosotros.

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

Sí señor, con todo gusto. ¿No sé si me permiten hacer uso de la palabra?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí señor. Adelante.

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

Muchas gracias. En efecto como lo dice don Manuel, el contrato tiene tres rubros: un rubro es el tema de capacitación. El tema de capacitación está compuesto para acceso a la Universidad de Temenos que es consumo por demanda y además de eso, pues hay otro rubro que es horas de capacitación para desarrollo.

En realidad, en Costa Rica podemos conseguir desarrollo adicional, pero no al nivel que realmente lo requerimos, inclusive, tanto es así que mucho del desarrollo que nosotros contratamos, hemos tenido que rediseñarlo nuevamente porque las consultas que se desarrollaron fueron defectuosas.

Hay varios elementos que lo que hicieron fue agregar una carga innecesaria al *software* de T24 y fueron desarrollados por empresas pues que estaban en el país, que se contrataron bajo una modalidad de soporte y resulta que al final del camino pudieron cumplir parcialmente, pero nos generaron otro problema mayor.

Definitivamente, al no haber una base de datos de clientes en Centroamérica que hagan uso extensivo de ese *software*, pues estamos muy expuestos a que prueben con nosotros y que, finalmente, pues no nos puedan dar la solución que el Banco necesita.

Por eso esas horas son tan importantes porque estamos hablando que es un equipo directamente del fabricante que conoce muy bien la estructura de las aplicaciones que tenemos y por eso consideramos que en este momento incluir a otros proveedores que están improvisando en el camino, pues para el Banco podría ser todavía más riesgoso.

En cuanto a la universidad, nada más agregarles que ya eso es un servicio donde ya tiene capacitación en línea debidamente acreditada, donde los colaboradores de nosotros se pueden conectar y además de eso tienen horas de consultoría directa con soporte para aclarar cualquier duda en el proceso de formación.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Cuántas son las horas de respuesta ante un evento o un daño al sistema?

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

Eso va a depender mucho del tipo de evento, tenemos clasificación… ahorita no tengo el detalle, no sé, creo que Jorge tampoco lo tiene a mano, yo no sabía de esta sesión, pero está clasificado por cinco niveles y cada nivel tiene tiempos de respuesta que van de dos horas hasta periodos más largos, dependiendo de la severidad.

Con todo gusto yo les puedo suministrar ese detalle de los tiempos de respuesta, los SLA que están establecidos contractualmente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tengo una pregunta adicional, ¿hay en prospectiva algún proyecto a mediano plazo de dejar de depender de T24? ¿Lo han contemplado en alguna oportunidad o vamos a seguir [incomprensible en el audio]?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Rolando, tal vez ahí le puede contestar usted a don Abel.

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

Sí, definitivamente, don Abel, así es. De hecho, la idea de capacitar a la gente nuestra y agregar gente adicional al proceso, es justamente para independizarnos de alguna manera del *software*. Más que todo no del soporte de Temenos, en realidad el *software*, en la medida que nosotros lo conozcamos y lo dominemos, pues vamos a tener independencia del proveedor que es Temenos.

La respuesta es sí, justamente queremos capacitar a todo el personal, hacer equipos dedicados a que realmente entiendan a fondo toda la funcionalidad del sistema para que la dependencia paulatinamente sea menor hasta llegar, si es posible, a lo que hizo AFICOSA, donde ellos prácticamente son completamente autónomos y no dependen para nada del proveedor que es, en este caso, Temenos.

La respuesta es sí, don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

A mí me gustaría, doña Genoveva, que dentro de los planes de desarrollo que van a presentar el lunes, veamos este punto para tener el horizonte de eso que mencionan ahorita en ese sentido.

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Gracias, don Abel.

En la misma línea de don Rolando, porque de la experiencia que hemos tenido, que se ha mejorado, hemos visto que esa dependencia de Temenos y siendo nosotros la única empresa en la cual tienen operación acá en Costa Rica, pues nos debilita mucho esa relación y sobre todo estando ellos sin una estructura operativa acá en el país.

Es parte de lo que estamos valorando, pero es un proceso que tendrá que irse buscando una transición ordenada para poder implementarlo. Primero ahorita tendríamos lo del IaaS que es ya el *datacenter*, que ya fue adjudicado como bien mencionó doña Genoveva. Eso lo empezamos a implementar ahora y nos va a llevar probablemente hasta el 2024.

Tenemos el *core* de crédito también que estaríamos en implementación y analizando también el cambio eventual del *core* bancario para que pueda ser sustituido en función del avance que tengamos ya con los otros elementos, pero sin duda es un aspecto estratégico que tenemos que definir.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Me permite una pregunta?

Jorge Eduardo, ¿usted hizo revisión del cartel y de todo el fondo?

Al ser las **dieciocho horas con catorce minutos**, finaliza su participación virtual, el Jefe de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Jorge Mayorga Castillo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Perdón?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Si hizo revisión de este cartel y todo el fondo?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Este es el de la … el que habíamos hablado?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí, señor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

En realidad, las tres observaciones que yo hice fueron que era de servicios y que nosotros podíamos estar necesitando dos cosas más y que, además, no permitíamos los conglomerados para completar las necesidades que podíamos tener hacia futuro.

Eso era lo que había hecho yo, observaciones, y también se lo había dicho a la Administración para vigilar ese tema en detalle: que permitiéramos la participación, no que cerráramos esa participación indirectamente.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Usted lo aprueba?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No estoy seguro de que se estén cumpliendo esas cosas.

Don Marvin, ¿no sé si usted me podría explicar si esas cosas se estaban contemplando?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez para mencionar, este es el cartel que se vio en el CCTI, que es el tema de soporte y mantenimiento, que es el contrato con Temenos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¡Ah! Sí, sí.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es un proveedor único y precisamente lo que se está sometiendo ahorita es para que sea autorizado el someter a mercado al proveedor único y que la empresa cotice.

Una vez que la empresa Temenos cotice como proveedor único, estará revisándose por la parte técnica, por la parte de Contratación Administrativa, por el Área Legal y se someterá nuevamente a la Junta Directiva para el final de adjudicación.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, precisamente la primera vez que vino don Maykel con doña Ana, prácticamente que hicieron revisión final, ahí estaban todos los puntos del cartel.

En TI, doña Vilma, le hicimos revisión final para poder llegar a esta conclusión y traerlo aquí a Junta Directiva para esperar la aprobación y el apoyo de parte de ustedes.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es cierto, así es, este es el… es que hicimos muchas observaciones al principio, pero Genoveva explicó bien ahorita de que… después se estudió por qué era de esta manera y la necesidad que se tenía al respecto.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es más, compañeros, les voy a decir algo, si ustedes me dicen que esta es la mejor decisión, les tengo que decir que sí, que es la que más me agrada traer y persuadir a esta mesa, no lo es, se los digo sinceramente.

¿Por qué no lo es? Porque, precisamente…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Así es como hay que decirlo. Muy bien.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El señor Presidente, nos ha vendido una idea a futuro que es a la que queremos llegar, pero en este momento no les puedo decir más que estamos amarrados y que si nos caemos vamos a quedar con las nalguitas hinchadas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Genoveva, es conforme a la discusión y análisis de TI, dando el visto bueno a esta versión que nos traen acá, tomando en consideración lo que ustedes analizaron y discutieron. ¿Es así, verdad?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Así es.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Hay algo más en discusión? Si no pasaríamos a votar.

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

Sí, nada más agregar un detalle adicional que es importante hacerlo del conocimiento de esta Junta Directiva: el vehículo que nosotros tenemos, que se llama T24, ya se nos hizo viejito.

Tenemos una versión del año 2017, que es con la que trabajamos, hay componentes adicionales con los que el sistema tiene que interactuar, componentes de Oracle, componentes de otros fabricantes y esos componentes ya no tienen soporte.

Este contrato nos da a nosotros la posibilidad de actualizar no solamente la aplicación desde el punto de vista funcional sino desde el punto de vista de componentes tecnológicos y evitar justamente estas caídas o estas intermitencias que se han presentado por fallas en esos componentes adicionales.

No es solamente el cambiar la funcionalidad, sino cambiar la arquitectura de la aplicación para poder interactuar con otros componentes.

Es un detalle que creo que es importante.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Hasta que me da escalofríos de oír eso, pero bueno.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, Rolando.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que ahí deberíamos agregar lo que dice don Rolando, que existe la posibilidad en un futuro de mediano plazo, generar esa independencia de Temenos de acuerdo con la propuesta de desarrollo que ellos tienen y que quedamos pendientes de revisarla en un futuro.

Don Armando ¿usted redactó o revisó el último…? Para ver si acaso nos recomienda de acuerdo con lo que hemos discutido… lo que mencionaste de último al acuerdo.

Estás *mute*. Estás mudo.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Disculpe, disculpe.

Sí señor, *de conformidad con las competencias de la Junta Directiva Nacional, particularmente lo que establece el Artículo 4 del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, se aprueba el inicio de la contratación de productos y servicios para la entrega y mantenimiento de soluciones tecnológicas de la plataforma de T24 que soporta el core bancario y las versiones evolutivas asociadas, cuya vigencia está propuesta por el plazo de un año con opción de prórroga hasta por tres periodos iguales adicionales bajo las mismas condiciones hasta un máximo de cuatro años.*

Ese sería el acuerdo, en otras palabras, se aprueba la propuesta de cartel, además, se delega en la División de Contratación Administrativa, la gestión de aclaraciones, enmiendas, modificaciones o prórrogas que correspondan en total apego de la normativa vigente en esta materia y que en el momento de la adjudicación se informe a la Junta Directiva Nacional de lo actuado en relación con esta contratación.

Todo lo anterior de conformidad con lo que establece el Artículo 138, inciso a) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y como antes decíamos, el Artículo 4, inciso b) del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que es el que establece que en este tipo de contrataciones excepcionadas es la Junta Directiva la que tiene que autorizar el cartel inicial.

Ese sería el acuerdo, don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

En discusión el acuerdo, doña Shirley, don Raúl; concretamente para lo que dice el acuerdo.

¿Doña Shirley?

La Directora, Sra. González Mora:

Está primero don Raúl, yo creo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No, vos estabas primero.

La Directora, Sra. González Mora:

En vista de las características tan especiales de esta contratación creo que para nuestra seguridad y nuestra protección ese acuerdo debería de ir acompañado de los criterios que han establecido las áreas de legal, las áreas de riesgo y las áreas de auditoría, pero como documentos formales con las firmas respectivas.

Me parece esto así por la naturaleza, la importancia y la cuantía de esta contratación. Eso sería, señor Presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Gracias.

Don Raúl y después don Marvin.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo estoy de acuerdo con eso que dice doña Shirley y además me parece que dentro del acuerdo debe estipularse claramente la cuantía de este contrato en vista de que eso está dentro del documento.

En la presentación hay varios montos, pero llaman a confusión, algunos están en orden mensual, otros en orden anual en cuanto a … bueno lo que se indica ahí en la presentación para no devolverme.

Luego, en la propuesta de acuerdo que teníamos, había dos puntos adicionales que se le habían solicitado o se le estaban planteando a la Administración. Yo no sé, don Abel, si se van a retomar o nos vamos a quedar con este acuerdo, pero rescatar definitivamente los criterios técnicos deben adjuntarse como documentos formales a este acuerdo para darle toda la rigurosidad que amerita.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Gracias, don Abel.

Mencionar lo mismo, que en el acuerdo de recomendación del CCTI hay dos acuerdos adicionales: el 2 y el 3 también para que se valore si lo va a tomar la Junta Directiva y mencionar que en el expediente están todos los criterios legales, técnicos para… como parte formal del expediente, pero claramente se adjuntarán acá al acuerdo también.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Qué opina usted, don Juan Luis? Si eso no se incorpora directamente en este acuerdo. No me gustaría verlo en blanco y negro.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Me parece [incomprensible en el audio] correcto, que los criterios que han fundamentado y que también permiten tomar este acuerdo, formen parte del acuerdo general que se está tomando.

Hay criterios legales [incomprensible en el audio] que dan pie para que esta Junta Directiva pueda fundamentar su decisión y hacer esta contratación en esos términos que son la génesis que permite identificar el proveedor único y la aplicación irrestricta del 139, inciso e) del Reglamento [incomprensible en el audio].

Me parece que no solo es recomendable, sino que es necesario.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo les tengo una propuesta, dada la complejidad y las sugerencias de ustedes, don Marvin, le consulto: ¿este acuerdo lo podríamos redimensionar de acuerdo con las sugerencias de los compañeros y compañeras directoras y traerlo mañana?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Si les parece, yo creo que sería muy prudente, compañeros directores y directoras, sacarlo de momento, que se tomen en cuenta las recomendaciones que hemos dado y mañana le damos prioridad en la agenda. ¿Se puede?

Le damos prioridad, ya bien redactadito en este sentido para efectos de que ya que conservamos un espíritu de guardar la seguridad de todo el grupo.

¿Verdad, doña Shirley?

La Directora, Sra. González Mora:

El tema que mencionaba don Raúl sobre los montos, yo creo que es necesaria una corrección ahí porque pareciera que el acuerdo nuestro también involucra un monto de casi $9.000.000 para el contrato completo.

Yo creo que ese cuadro hay que limpiarlo para que se establezca el monto anual que se aprobaría eventualmente y no mencionar ahí los 8.994.000 que completarían si se renovara por los cuatro años.

Yo creo que eso hay que aclararlo en el cuadro para que ya quede bien documentado el acuerdo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Estamos de acuerdo en trasladarlo para mañana? y nos lo traen ya bien estructurado.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Abel, tal vez, solamente darlo por conocido y queda pendiente el acuerdo.

A mí me parece, disculpen que siga insistiendo, a mí me parece que es muy importante dejar claro qué es lo estamos aprobando y por cuánto es lo que estamos aprobando este contrato.

Si el contrato es anual, la aprobación debe implicar el gasto que le va a generar al Banco por el próximo año, por el primer año. Eso es definitivo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Haciendo constar esto que mencionaba don Raúl, sí me gustaría dona Genoveva y don Jorge Eduardo que ustedes revisen el acuerdo antes de traerlo a sesión para que venga ya con el visto bueno de ustedes dos.

Lo damos por conocido y lo trasladamos para que se tomen en cuenta todas las observaciones y sugerencias de los directores para conocerlo mañana como primer punto de la Gerencia, don Marvin, ¿si le parece?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señor, con mucho gusto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el acuerdo CCTI-BP-16-ACD-116-2022-Art-2, mediante el cual el Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, la aprobación del cartel de soporte y mantenimiento de T24, cuya vigencia está propuesta por el plazo de un año, con opción de prórroga hasta por tres periodos iguales adicionales bajo las mismas condiciones hasta completar un máximo de cuatro años".** **(918)**

Al ser las **dieciocho horas con veintinueve minutos**, finalizan su participación virtual, el Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Maykel Vargas García; la Jefa a. i. de la División de Contratación Administrativa, Sra. Ana Victoria Monge Bolaños; y el Director de Tecnología de Información, Sr. Rolando González Montero.

ARTÍCULO 21

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el Informe de Seguimiento del Plan Táctico Gobernanza del CFBPDC, con corte al III trimestre del 2022**.** (Ref.: Oficio GGC-1324-2022)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El siguiente punto que tenemos es el 6.2. ¿Si me permite darle ingreso a don Martín, señores directores y directoras, y a doña Rebeca del Área de Planificación?

Al ser las **dieciocho horas con veintinueve minutos**, inician su participación virtual, la funcionaria de la División de Planificación Estratégica, Sra. Raquel Pizarro Alemán; y el Asistente de Gerencia General Corporativa, Sr. Martín Alfaro Artavia.

La presentación que vamos a hacer es el Informe de Seguimiento del Plan Táctico Gobernanza del CFBPDC, con corte al III trimestre del 2022**.** Vamos a ver que prácticamente todo está atendido al 100%, según el cronograma y hay un único punto que se nos está quedando ahí que es el informe de seguimiento del Comité Gerencial del III trimestre que ya lo tenemos programado para este mes con lo cual estaríamos normalizando totalmente la situación.

¿No sé si tenemos a don Martín ya por acá?

El Asistente de Gerencia General Corporativa, Sr. Alfaro Artavia:

Buenas noches, señor, aquí estamos.

Buenas noches a todos y a todas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Martín, tal vez hacemos una presentación muy rápida, enfocados en el Plan de Gobernanza que… mientras pone la presentación, es una… esto nace…

¿Me escuchan sí?

Esto nace de un diagnóstico y una contratación que se le pidió a la Junta Directiva Nacional anterior y se contrató a la firma KPMG para que nos asesorara y nos guiara en todo el proceso, en lo que es la gobernanza.

Fue un proceso que fue dirigido desde la Presidencia de la Junta Directiva Nacional mediante una Comisión *ad hoc* con la cual se vino trabajando con los señores de KPMG y en el proceso se fueron generando no solo las capacitaciones en temas de gobernanza sino también las revisiones de los reglamentos que estaban operando con los ajustes que se procedían a nivel de Conglomerado.

De ahí se plantea un plan de acción sobre el cual se ha venido trabajando y en la etapa que estamos en este momento es en el seguimiento.

Si gustas ponemos ahí, Martín, la presentación.

El Asistente de Gerencia General Corporativa, Sr. Alfaro Artavia:

Sí, muchas gracias y buenas noches.

Doña Raquel ahí la va a subir y, don Marvin, hay dos personas que tienen la mano levantada.

¿No sé cómo va con ese tema?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Presidente, yo iba a hacer una sugerencia por protección y salvedad de todos los señores directores: cuando tengamos que votar creo que los que estamos virtualmente todos deberíamos de prender la cámara para que conste que estamos aprobando.

Muchas veces también, más yo lo iba a traer hoy a Junta, muchas veces hemos aprobado cosas y se dice por unanimidad y don Jorge a veces está afuera o así. Yo creo que es un asunto más que todo legal, pero creo que debemos cumplir con eso.

Muchas gracias.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

La secundo señora.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Otra sugerencia es que cuando alguien está hablado tal vez tener los micrófonos apagados para que nos se metan los otros ruidos ambientes e impidan que uno oiga.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Continuamos señores, muchas gracias por las recomendaciones, aunque yo aquí veo todas las manitas levantadas, pero tomamos las observaciones.

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Adelante Martín. Nos haces la presentación muy ejecutiva y lo vamos complementando.

El Asistente de Gerencia General Corporativa, Sr. Alfaro Artavia:

Buenas tardes a todos y a todas. Muchas gracias por su atención.

Adelante Raquel. La siguiente.

Básicamente, hay un plan táctico de gobernanza que adquirió esa característica en junio, de previo era un plan de acción igual que los otros 13 que conformaban el grupo de planes de acción y tiene como objetivo general *Consolidar un marco de Gobierno Corporativo que permita alcanzar un índice de gobernanza, enfocado en garantizar la eficiencia en la toma de decisiones, ejecución, dirección y control de la gestión del CFBPDC.*

Tiene tres objetivos. El primero de ellos es *Definir e implementar un Marco de Gobierno Corporativo alineado a las mejores prácticas que permita alcanzar un nivel de madurez institucional con enfoque de Conglomerado.*

Vamos a pasar a verlo de una vez y así los siguientes objetivos.

Adelante Raquel.

Este objetivo está básicamente asociado con la implementación de una contratación que se hizo a KPMG y esta contratación se hizo en el año 2021 y su trabajo se desarrolló durante ese año y el 2022.

Para este año, al 30 de junio, estaba presentar la última de las etapas que era la dos de cinco que se llevaron adelante. Esto fue presentado, esa fase consistía básicamente en establecer a partir del diagnóstico que se hizo en la primera fase, establecer recomendaciones y propuestas de diversos documentos que conforman el marco de Gobierno Corporativo.

Así, se determinaron 43 recomendaciones, de las cuales salieron 134 planes de mejora. Y, además, se establecieron, básicamente: una revisión integral del *Código de Conducta*, el *Código de Gobierno Corporativo*, se estableció el *Reglamento de organización y funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y las juntas directivas de las sociedades anónimas*, el *Reglamento de organización y funcionamiento de los comités y comisiones*, la *Política de idoneidad* y la *Política de conflictos de interés*.

Y, adicionalmente, se estableció un índice (que se conoce como el índice de gobernanza), cuya aplicación inició el año pasado. Este año se está llevando a cabo y es el segundo año y está previsto para cuatro años; incluyendo los dos que les acabo de referir.

En este caso, el trabajo que se tenía previsto para este año se realizó en un 100% y esa es la calificación que tiene este indicador.

El objetivo dos, vamos a pasar a verlo de seguido: y esto tiene que ver con monitorear la gestión de los planes de gobernanza; perdón, monitorear la gestión de la gobernanza de los planes de acción que, como les decía, originalmente eran 13 y luego devinieron en cinco de carácter táctico. Y, en este caso, se hace una revisión de los logros, las desviaciones, las brechas y otros elementos que impactan en la ejecución de estos planes, para la respectiva toma de decisiones.

Hay un análisis de estos, hay una presentación en el Comité correspondiente y en ese comité se conoce si existe alguna brecha y, a partir de esa brecha, se presentan los planes de acción o las mejoras que se tengan. Estos planes tuvieron modificaciones que fueron discutidas abundantemente durante el Comité Gerencial y el Comité de Sostenibilidad y el ALCO; que son los tres comités que ven esto.

Pero, en el caso específico -tal vez seguimos en la siguiente filmina-, muy rápidamente, durante el trimestre que terminó, no se logró ver en ninguno de los comités una parte de esos planes de acción, lo cual nos llevó a que tuviéramos una brecha de un 12%.

Esto, por cuanto lo que es todo el análisis de los proyectos, el seguimiento, la presentación de las brechas (tienen 50%), el conocimiento y la adopción de decisiones tiene otro 50% y, entonces, para estos seis que ustedes pueden ver que correspondía al Comité Gerencial, no se pudo, no hubo, por otras prioridades, no se vio y, entonces, es ahí donde hay una desviación y, por lo tanto, una brecha y es lo que mencionaba don Marvin hace un rato.

Los demás fueron conocidos en el plazo establecido. Adelante, doña Raquel.

El objetivo 3 del Plan de gobernanza consiste en gestionar eficientemente el riesgo, el control interno y el cumplimiento normativo aplicable al marco de gobierno corporativo. Aquí tenemos tres indicadores diferentes: uno es el índice de madurez del sistema de control interno y que este se encuentra dentro del rango definido por la Junta Directiva Nacional.

Ustedes recordarán que hará algo así como dos semanas que fue presentado ante ustedes ese diagnóstico y la propuesta de 85 como nivel de madurez que se estaría midiendo, al finalizar el año en que estamos. Para esto, también ustedes conocieron los planes de acción que se estarían llevando para alcanzar esa nota.

El segundo indicador es el apetito y el perfil de riesgo: en este caso, viene, como meta, mantenerse, como máximo -en términos de riesgo-, en la categoría medio-bajo, aspecto que se ha constatado así a lo largo del año. Esta es una medición mensual que hace la Dirección Corporativa de Riesgo y, bueno, se ha mantenido ahí, a lo largo del año, hasta, en este caso, este informe, abarca la medición realizada en octubre, con corte a setiembre.

Y, por último, tenemos ahí el índice de cumplimiento normativo, el cual debe estar definido o debe encontrarse dentro del rango definido por la Junta Directiva Nacional. En este caso es que sea igual o superior a 80%. Según lo planificado, se ha avanzado en la proporción de lo planificado al 30 de setiembre y, por lo tanto, el indicador tiene un 100%.

Comentarles que ya en octubre el tema está aplicado, los informes están presentados y, pues, ya hay una calificación que sobrepasa ese 80%, pero esta medición era con corte al 30 de setiembre: se corta en ese 30 de setiembre, se hacen las mediciones y las documentaciones correspondientes, se presentan en octubre para conocimiento de la Junta Directiva Nacional.

Adelante, doña Raquel.

Eso, básicamente, entonces, tendríamos una propuesta de acuerdo que, en este caso, es:

Dar por recibido el oficio 1324, los documentos y presentación adjunta -es una propuesta, por supuesto, de acuerdo-. Doña Shirley solicita la palabra, don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Adelante, doña Shirley. Micrófono.

La Directora, Sra. González Mora:

Perdón, disculpen. Dos, dos temitas: me parece que esta consultoría nos debería ser presentada a nivel ejecutivo por KPMG, si fuera posible, porque uno de los temas que a mí me gustaría tener claro es en qué consistió esa migración, ese cambio, de pasar de planes de acción de gestión de gobernanza a planes tácticos de gobernanza.

Quisiera saber si fue que se resumieron, si se eliminaron algunos, si se fortaleció la gobernanza con ese cambio, etcétera. Así que me parece que lo más prudente y lo más práctico, también, sería que recibamos a los consultores en alguna sesión de junta, en un tiempo mínimo, tal vez, para que nos expliquen rápidamente, muy ejecutivamente, en qué consistió esta consultoría; sobre todo, porque es un tema que fue contratado por la anterior Junta Directiva, si le parece a los señores del directorio.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Gracias, doña Shirley. Yo tengo otra observación: me gustaría conocer la opinión de don Manuel, nuestro Auditor Interno, porque no me calza con la información que estamos manejando con estos resultados y, so pena de que me pueda equivocar; cómo está haciendo medido este nivel de gobernanza, porque volvemos: no tengo claridad con los KPI en términos de las desviaciones que se están dando con respecto a lo planificado.

Porque estos resultados, a ojo de buen cubero, por la información que tenemos… no sé, don Manuel, qué opina usted de eso.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, claro, señor presidente. Yo creo que pasa por la forma en que se miden las cosas, porque cuando uno ve ahí 100%; uno de verdad creería que está en el mundo… y es que, cuando lo que se dice, finalmente, es que como que el avance que se ha practicado en los diferentes trimestres es el que planificado, entonces se pone 100%, aunque no sabemos, finalmente, si se va a alcanzar la meta, el KPI que se estableció, cuando existe alguno claramente definido.

Cuando se habla de que tenemos los planes tácticos y que ya están claros y que las famosas 14 iniciativas o 12 o 13, finalmente, se convirtieron en cinco planes tácticos; esto ha sido bastante errático. Todavía, a la fecha, no tenemos claridad de esos planes tácticos, ni tampoco si van a prevalecer de cara a los nuevos lineamientos que ha dado la Junta Directiva, en términos estratégicos.

De manera que yo creo que esa visión más positiva de lo que realmente es, poniéndole 100% por un sistema de medición de eso que nos lleva como a tener mundos diferentes. Yo creo que hay que ser más realistas para aterrizar un poco más a lo que realmente hemos alcanzado y estamos haciendo y no ponernos con un positivismo -que no es porque uno sea negativo-, pero un positivismo que no hace clic con lo que uno está visualizando.

Hay temas muy gruesos que no se están abordando de lo que debe ser el gobierno de una entidad como la que tenemos. Ciertamente, la consultoría planteó y se trabajó importantemente en definir alguna reglamentación, algunos cambios, estructurar agendas y cosas diferentes, para que fuera mejor, pero de eso a que tengamos solventada la situación, yo creo que tenemos mucho que hacer todavía.

Así lo veo yo, señor presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, don Manuel. No sé si alguno tiene algún comentario. Yo me inclinaría por hablar un poco de lo que decía doña Shirley: yo creo que el esquema de gobernanza establecido deberíamos de repasarlo y autorizarlo; no tanto porque ya en 45 días ya se nos fue el año, pero de frente a la planificación, yo estoy de acuerdo en lo que plantea doña Shirley, porque a la postre, con la estrategia que hicimos, yo creo que habría que actualizar, inclusive [incomprensible en el audio]. De hecho, yo sé que ya toca, entonces, yo creo que ahí sí sería, don Marvin, ver esa posibilidad de que poder actualizarnos, en ese sentido. ¿Don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodriguez Calderón:

Sí señor. No, a mí me parece muy bien. Vamos a gestionarlo de inmediato con los señores de KPMG. Tenemos una muy buena relación, así es que nada más coordinamos la fecha y lo hacemos la presentación.

Tal vez, nada más recordar que esto nace en una asesoría de KPMG que ya mencionamos, con una condición *ad hoc* donde estuvo participando también la auditoría, estuvo participando el área de riesgo, la presidencia y la vicepresidencia de la Junta Directiva, la Gerencia General Corporativa y, de ahí, se generó todo esto, para efectos de la aprobación respectiva de este modelo de gobernanza.

Y tenemos KPMI, dice ahí, por ejemplo, el nivel de madurez que está en promedio hoy tiene que ser 3 este año, que es un nivel medio y, entonces, me parece que es importante ahí mencionar esto y el tema normativo que, para este año era un 80; ya lo cumplimos, pero, me parece excelente traer la presentación de los señores de KPMG para que…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, por eso, pensando en prospectiva, verdad, de qué necesitamos ajustar lo que viene. ¿Don Martín?

El Asistente de Gerencia General Corporativa, Sr. Alfaro Artavia:

Muchas gracias. El tema de los planes de acción fue una decisión que salió de la parte de la planificación estratégica. La razón y la propuesta que se hizo, que era, además, para considerarlos así a partir del 2023, era porque, muchas veces, los planes de acción se complementaban, se entremezclaban unos con otros y, entonces, lo que se hizo fue juntar algunas partes que estaban relacionadas y convertirlos en un plan no de un año, sino táctico, que se entiende un poco más, un mediano plazo -entendido dos años-.

Tal vez, indicarles que, en lo que tiene que ver con gobernanza, hay un índice de gestión de gobernanza que, en este momento, KPMG está realizando y se tiene previsto que, probablemente, a finales de noviembre, principios de diciembre, estaría concluido y ahí es donde se califica cuál es el nivel de madurez, el índice que tiene sería, en este caso, el Conglomerado.

Como lo señala don Marvin, esto se califica por categorías que son promedio, bueno, líder y, en este caso, el año pasado se alcanzó una calificación de promedio y, para este año, la meta es *bueno*. Y eso es lo que deberíamos confirmar -o esperamos, creemos que es así- con la medición que está haciendo KPMG.

Entonces, muy respetuosamente sugiero que en el marco de esa presentación de los resultados, tal vez se pueda hacer una exposición más amplia de todo lo que se hizo o hacemos una con lo que ya está realizado y luego, esperamos la presentación de los resultados que, en todo caso, debe ser conocido por Junta Directiva Nacional.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, yo, en resumen, es bueno conocer el esquema de gobernanza que nos piden. No tengo la menor duda de que el modelo estratégico planteado cambia radicalmente, profundamente, no solo de forma, sino, también, de fondo, la medición de gobernanza que nosotros queremos.

Así es que, con miras a una actualización, creo que es muy oportuna la sugerencia de doña Shirley; damos por conocido el informe de seguimiento y la propuesta, don Martín es, casi de inmediato, ver la posibilidad de reunirnos con la gente de esta empresa consultora y que nos actualicen. Yo creo que estamos en un buen tiempo, es un buen periodo para proceder a la actualización del caso.

El Asistente de Gerencia General Corporativa, Sr. Alfaro Artavia:

Sí señor. Entonces, prepararemos una presentación con ellos y luego, ya cuando esté el índice de gobernanza, en un mes, una cosa por el estilo, se los estaríamos también presentando. Creo que es mucho mejor así, para aprovechar más el tiempo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces, si no hay más recomendaciones, damos por recibido y por conocido el informe, atendiendo las sugerencias de los señores directores, en este sentido. Entonces, los que estemos de acuerdo, sírvanse levantar la mano, para que quede acuerdo firme. Ahí los veo a todos. Listo, acuerdo firme. Muchas gracias, don Martín.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio GGC-1324-2022, los documentos y presentación adjunta.**
>
> **2. Dar por conocido el Informe de Seguimiento del Plan Táctico Gobernanza del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con corte al III trimestre del 2022.**
>
> **Lo anterior, en atención al esquema de gobernanza establecido y a las disposiciones establecidas en las Directrices y el Macroproceso Gestión de la Estrategia en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal vigentes.**
>
> **3. Dar por atendido el acuerdo JDN-5924-Acd-509-2022-Art-14 del 14 de junio de 2022, en relación con el Informe del III trimestre de 2022.**
>
> **4. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que, en el menor plazo, coordine la visita de los representantes de la firma KPMG para que expongan acerca de la consultoría realizada".** (902)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y un minutos,** se retiran el Asistente de Gerencia General Corporativa, Sr. Alfaro Artavia y la funcionaria de la División de Planificación Estratégica Raquel Pizarro Alemán.

Inician su participación virtual: el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya; la jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Laura Barahona Ramírez; el Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes; la Jefa del Área de Atención al Cliente, Sra. Runia Rojas Soto; el Jefe de la División de Inteligencia de Negocios, Sr. Javier Infante Cervantes; las representantes de la empresa Dichter & Neira, Sra. Paola Prieto Carvajal; y Sra. Lina Bermúdez Gómez.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Punto 6.3, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señor, para el punto 6.3 estamos presentando el Programa de Evaluación de Servicio al Cliente al II trimestre del 2022, el cual nos está indicando los resultados del indicador *net promotor score* (NPS) y de satisfacción de clientes; adicionalmente, las matrices con los hallazgos y oportunidades de mejora.

ARTÍCULO 22

6.3.- El Sr. El Gerente General Corporativo, Sr. Rodriguez Calderón, adjunta el oficio SGN-1383-2022 y sus anexos, en los cuales se presenta el Programa de Evaluación de Servicio al Cliente al II trimestre del 2022, donde se incluye los resultados del indicador *net promotor score* (NPS) y de satisfacción de clientes; adicionalmente, las matrices con los hallazgos y oportunidades de mejora. (Ref.: Oficio GGC-1216-2022)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodriguez Calderón:

Para esto le hemos pedido a la empresa Dichter & Neira -que es el que nos hace los estudios- que nos haga una pequeña presentación sobre el esquema, el procedimiento, el estudio en sí; como fue que se llevó a cabo y don Fernando Rojas también, que le pedimos -si nos permiten, ya está con nosotros- para que nos haga también un complemento, junto con doña Laura Barahona, que es la jefe de servicio al cliente, para que nos ilustren sobre las acciones que se han venido tomando en cuenta y, tal vez, ahí mencionar -que lo vamos a ver en el estudio- cómo, a nivel de las oficinas, la atención es bastante buena, los canales electrónicos, se nota una caída en la atención, pero ya en el último trimestre vamos a ver cómo venimos mejorando, en virtud de la estabilidad de los canales electrónicos que hemos mantenido y, sobre todo, por el *app*, también, que ya tenemos una mejora sustancial en ella.

Entonces, si les parece… tenemos una mano levantada. Don Raúl.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Don Raúl?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, es tema de forma, nada más. En la agenda se nos indica ahí 60 minutos para este tema; ya van a ser las siete de la noche, don Abel, nada más, si es así y, en vista de que tenemos otros temas ahí, todavía en agenda, la sugerencia de utilizar el tiempo disponible de la mejor manera y, de plano, pues tomar el acuerdo de extensión de la sesión, si lo tiene a bien, don Abel. Y un saludo a todos los señores y señoras que nos visitan.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Listo. Estamos de acuerdo en extender la sesión después de las 7 de la noche, haciendo un uso racional del tiempo.

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

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5954 hasta las 20:38 a fin de avanzar con los puntos agendados".** **(903)**

ACUERDO FIRME.

Doña Laura, gusto en saludarla. Don Fernando, también, bienvenidos.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Buenas noches.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Buenas noches.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Víctor también creo que está por ahí: buenas noches.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Por acá estoy. Muchas gracias, buenas noches.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodriguez Calderón:

Adelante, Fernando.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Muchas gracias. Bueno, no sé, don Víctor, si quisiera referirse a los temas.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, no escuché lo que decía don Marvin anteriormente de la presentación, pero sí, esta es una encuesta o, más bien; este es una serie de estudios que hace el Banco desde hace bastante tiempo. Los tenemos con una empresa que se llama Dichter & Neira y lo que se lleva a cabo son evaluaciones de servicio al cliente, que miden el servicio al cliente y tienen indicadores bastante interesantes, como el tema del NPS.

Yo creo que aquí hay cosas que hemos hecho muy importantes con los estudios y hemos logrado mejorar mucho la percepción de los clientes en canales físicos.

Tenemos tareas importantes en la parte tecnológica, son oportunidades de mejora bien grandes que, yo creo que la empresa y don Fernando se van ahora a referir de ese tema. Entonces, más bien, no quito mucho tiempo para poder ser un buen administrador del tiempo, también.

Y muchas gracias y espero, por cierto, que los que están enfermitos también, que se recuperen pronto. A mí también se me pegó el tema, entonces aquí estoy, también desde la casa. Ahí, muchas gracias.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Entonces, don Abel ¿estamos?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, dale, por favor.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Muchas gracias, la verdad que, bueno, sí, les deseo lo mejor; que se recuperen pronto todos los que están enfermos y a cuidarse.

Me acompaña doña Laura Barahona, que es la directora de servicio al cliente de aquí, del Banco y, también, doña Lina Bermúdez, que doña Lina es la gerente, directora para Costa Rica y Nicaragua de esta empresa de investigación; Dichter & Neira, que es nuestro proveedor. Hemos hecho un contrato hasta por cuatro años, con el afán de tener una serie de estadísticas recurrentes y que nos permitan hacer comparaciones y ver oportunidades de mejora y cómo vamos mejorando en el tiempo.

Doña Lina va a hacer aquí la primera parte de la presentación: ella es ingeniera de sistemas y es, también, máster en psicología del consumidor y de mercado y tiene muchísimos años de experiencia, como 15; claro, se ve muy joven, en todo este tipo de investigaciones a nivel latinoamericano, en diferentes mercados y elaboración de planes estratégicos. En fin, es una persona muy capacidad de esta empresa que tiene un alcance latinoamericano.

Nació en Panamá y ahora tiene, más bien, su sede en Colombia y doña Lina nos acompaña aquí, en Costa Rica, como la gerente. Entonces, doña Lina, sin más, podríamos empezar y luego nosotros vamos a hacer algunas conclusiones y doña Laura también se va a referir al tema.

También me acompaña don Javier Infante, director de la División de Inteligencia de Negocios.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Y podemos ver las caras?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Para saber de quién estás hablando.

El Presidente, Sr. Salar Mora:

¿Javier, estás por ahí?

El jefe de la División de Inteligencia de Negocios, Sr. Infante Cervantes:

Aquí estoy, buenas tardes.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

A mí sí me ven, ¿cierto?

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Sí, doña Lina. Adelante.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Perfecto. Empiezo, entonces. Denme un segundo… listo. Vamos a hacer la presentación. Muchas gracias, don Fernando, por la presentación. Ahí disculparán un poquito la voz de tarrito, pero el resfriado todavía existe, entonces, nada, disculpas por la voz. No es mucho mejor cuando está normal, pero bueno, ahí vamos.

Les voy a presentar, básicamente, cuál es la metodología que estamos usando nosotros actualmente para hacer toda la evaluación de nuestros servicios y, sobre todo -y creo que una de las cosas más relevantes en este proceso-, cómo le hemos dado continuidad durante estos casi cuatro años, cuál ha sido la evolución, en qué consiste nuestro modelo -que creo que es bien relevante para todo este proceso- y cómo lo hemos ido aterrizando a cada uno de las sucursales, de los canales de atención para ir mejorando todo esto que significa entender al cliente y poder satisfacer sus necesidades: las necesidades de nuestro cliente, considerando que hoy está enfrentado a un montón de otros escenarios o de otros estímulos que tienen con respecto a los otros bancos. Están teniendo otros referentes. ¿Listo?

¿Por qué hacemos esto y por qué es importante medir esa satisfacción de nuestros clientes a nivel general? Pues nada, porque, finalmente, es más difícil traer un cliente nuevo que conservar al que ya tengo. Entonces, el que ya me conoce y tiene mis servicios, pues muy posiblemente, si yo lo tengo satisfecho y con una alta fidelización, pues es más fácil que se me quede a ir a convencer a uno nuevo.

Los clientes adquieren más nuestros servicios y productos. Está comprobado que, si yo estoy satisfecho y tengo productos, la probabilidad más alta es que yo adquiera nuevos productos o una cartera nueva con ese banco que yo ya estoy. Generamos mayor negocio, por supuesto, y los clientes satisfechos, pues hacen todo un tema de recomendación que, al final, es lo que yo quiero: que el cliente me perdone cosas, que haya cosas que, de pronto, yo no haga tan bien, pero como tengo todo ese tema de fidelización, pues yo estoy dispuesto a perdonar cosas.

Entonces, básicamente, por eso es que es importante todo este tema de la medición. Nuestro objetivo general con todo este plan y con todo este modelo de análisis que estamos haciendo es esa visión 360 sobre la satisfacción y recomendación de nuestros clientes; o sea, construimos, finalmente, un indicador que nos permite ver todas esas aristas que compone el servicio y, además, todos nuestros canales de relacionamiento con el cliente, para poder saber cómo está el Banco Popular y cómo avanza, sobre todo -porque yo creo que esa es una de las cosas que más nos enriquece- cómo evoluciona, cómo avanza cada una de estos canales y la satisfacción que tiene con ellos.

Si voy muy rápido o hay alguna duda, me avisan. Me interrumpen sin ningún problema, ¿listo?

¿Cómo es todo este 360 que yo voy a ver?, ¿qué estudios componen este proyecto? Eso está bien sintetizado, pero nosotros aquí tenemos todo una diversidad de estudios que nos permiten ver cada uno de esos canales que yo tengo y saber cómo está siendo su desempeño. Entonces, cuando estoy hablando de experiencia, yo tengo un monitor permanente en el canal físico (en sucursales), que son todas las *tablets* que salen en nuestras sucursales. Tengo, además, encuestas mensuales de página web de ATM para saber cómo es la experiencia de nuestros clientes.

Tengo todo un tema de valoración del servicio en sucursales y canales digitales; esto se hace por medio de un cliente oculto en oficinas físicas, en canales digitales y telefónicos, en centros empresariales y citas empresariales, que es mandar a una persona en un escenario como si fuera un cliente, para saber cómo está siendo todo ese protocolo de servicio y cómo está siendo ese contacto de principio a fin para yo confirmar que eso que yo estructuré como mi servicio diferencial, efectivamente se esté dando hacia el cliente y tenemos una evaluación de servicios ya más puntuales, que es un tema de cancelación anticipada, qué está pasando con esas fugas, qué oportunidades tenemos ahí de constituidos y tenemos Banca Empresarial BP Global, Banca Social y Banca Corporativa; que son como las otras unidades de negocio que estamos evaluando para poder tener, al fin, un indicador general que me permita ver yo cómo estoy. ¿Listo?

Hablando… ¿dudas hasta ahí?

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Doña Lina, tal vez, yo agregaría que hoy nos vamos a referir, principalmente, al indicador NPS y a los resultados de fidelización de nuestros clientes, pero que, también, tenemos una presentación -con muchísimo gusto- para la Junta Directiva y los señores gerentes, también, de los otros indicadores que hoy no vamos a profundizar, que sería el cliente incógnito.

El cliente incógnito, lo que estamos midiendo, son los protocolos de servicio que hemos ido creando, la forma como esperamos que se comporten cada uno de los compañeros y compañeras del Banco y el diseño de la experiencia que nosotros esperamos tenga un cliente desde el momento que llega a una oficina y es saludado por el oficial de seguridad y la forma como debe ser atendido en la plataforma, como igual, los servicios que recibe en la web, en el *app*, en el WhatsApp y en todos los canales.

Sin embargo, ese estudio requería un tiempo casi igual que el que vamos a tomar hoy para ver la parte esta de fidelización, entonces, quería, nada más, hacer esa observación. Y adelante, doña Lina.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Listo, perfecto. Entonces, hablando… sí, de todo lo que estamos viendo aquí, eso es como lo más sintetizado. El que quiera profundizar en eso, está todo el material y la discriminación que necesitemos. Cuando estamos hablando de indicadores, digamos que nosotros, como Dichter & Neira, somos digamos que… nos gusta que el indicador sea no solo un número, porque es muy difícil accionar cuando yo digo: "bueno, califique de 1 a 10 la satisfacción", pero después yo qué hago con eso.

O sea, la satisfacción con respecto a qué. ¿Qué pasa después? Entonces, nosotros tenemos es un indicador que lo que hace es que es el resultado de varias dimensiones de lo que yo quiero ser. Entonces, siempre cuando estamos haciendo esta presentación es: "cuando a mí me describen como banco, yo qué quiero que digan de mí". O sea, "yo cómo soy".

Y estos son los atributos que nosotros queremos que digan; que yo soy un banco con qué características: que yo soy accesible, que soy humano, que soy ágil, que soy inclusivo, que soy flexible y que tengo innovación. Son como mis pilares. Esta mesa puede tener las patas que nosotros queramos, cuan tan firme queramos que se sienta. Nosotros decimos: "yo quiero que, cuando alguien sienta que es el Banco Popular, estos sean las asociaciones o mis pilares". Además, de lo que ya conocemos como satisfacción general, índice de fidelidad y todo el tema de la recomendación que es el indicador que se saca como el NPS, que más adelante se los voy a profundizar, para quien no esté muy familiarizado con el tema.

Satisfacción, nada. ¿Qué tan, a nivel de ánimo, felicidad de los clientes a corto plazo, cómo estoy? El tema de recomendación, que es un poquito más a largo plazo, cuando estoy hablando de índice de fidelidad es esa capacidad del negocio para mantener el cliente en un tiempo. ¿Qué quiere decir? Que yo me veo aquí con productos y servicios del Banco durante cuánto tiempo hacia adelante y, a nivel de valores, es un tema accesible, que es un tema de nivel de esfuerzo o la dificultad que yo tengo para generar algún contacto con un canal para abrir un producto.

El tema de humano, que es ya el tema más del trato y relacionamiento.

Flexible, de adaptar los canales y los productos a mis necesidades; el tema de ágil, pues qué tan rápido lo hago; inclusivo, que ese canal yo lo pueda usar independientemente de quien sea; y todo un tema de innovación que se ha visto como el diseño, la actualización y que sea adecuado, finalmente, para cada uno de los clientes del Banco.

En general, todos estos indicadores lo que me van a decir a mí es la nota, ¿por qué?, porque cuando yo haga después la evaluación y aterrice en los accionables, yo voy a poder decir: ¿saben qué, si yo subo humano, me va a subir esa nota?

Si en flexible yo mejoro, la nota me va a subir. Entonces, no es solamente un número que yo me quedo sin poderlo accionar, sino que realmente es el conjunto de dimensiones que me permiten accionar en algún momento, mover ese indicador para que mi satisfacción general pueda moverse y tener algún ajuste de manera positiva.

Cuando estamos hablando de semáforos, tristemente, nos medimos con un número –no hay nada que hacer– yo necesito saber si voy por un buen camino, si soy constante.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tristemente un número.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Yo necesito saber si voy por buen camino y, sobre todo, si soy consistente. Y esta antesala se les hago porque cuando yo tengo toda una evaluación de satisfacción y de desempeño; o una evaluación del indicador, es muy importante que cuando yo vea los resultados…

Digamos que con toda la experiencia que nosotros tenemos, yo siempre les digo: miren, de nada vale que yo me saque 90, el otro saque 70, el otro 30, el otro otra vez 90 porque eso quiere decir que yo no estoy siendo consistente con el servicio.

Claro, hay muchos factores externos: Lina es que cambiamos de gente; Lina es que volver atrás y meter todo este tema de la importancia del cliente, la capacitación es un tema permanente y complicado.

Sin embargo, el éxito está en que a pesar de que yo no suba de manera exponencial los indicadores, siempre existe una evolución positiva; poquito, positiva.

Va a llegar un momento en que mis indicadores van a ser todo sobre 90, ahí es donde empezamos a decir: qué es lo otro que está esperando el cliente que lo sorprenda porque ya estoy en un nivel donde me estanco. Eso es cómo va evolucionando todo este tema.

¿Cuáles son los indicadores? Nosotros tenemos un *benchmarking* de la categoría a nivel de banca. En satisfacción Top Two Box (T2B), que son las dos calificaciones más altas, generalmente 9 y 10, está en 67% con una media de 8,8.

A nivel de recomendación de indicador de NPS está en 71% y la media en 8,6, con un NPS de 60 – ahorita les digo cómo se saca ese NPS – y un tema de disposición a continuar, que es todo el tema de fidelidad es Top Two Box (T2B) 80% y media 9,2.

Esos numeritos para que los tengamos, ahí, en el parqueadero para cuando estemos viendo nuestros indicadores, saber cómo estamos respecto a cada uno de estos KPI.

¿Cómo se mide el NPS? O ¿De dónde sale este indicador? Yo, generalmente, no soy muy fiel de que este indicador sea único, o sea, muchas compañías se enfocan, sobre todo, en este indicador, pero hace parte simplemente los KPI que estamos midiendo.

¿Yo qué hago en el catálogo *score*? Lo que hago es coger todas las personas que me calificaron de 1 a 6 y las personas que calificaron de 9 a 10.

¿Qué quiere decir? Que estoy omitiendo esos que tienen 7 y 8, que son como tibios, que no saben si están bien o están mal; o que nos dan un tema de cortesía, no están tan bien, pero no los voy a castigar mucho; y se los resto.

De tal manera que cuando yo le resté a ese 9 y 10 los de 1 a 6, voy a tener como la "carnita", como que esto es lo más magro de mis clientes, lo que realmente yo tengo como míos y que son más que me pueden recomendar o que me pueden perdonar de alguna manera algo que no salga bien. Es básicamente lo que es NPS.

Les voy a mostrar cómo estamos actualmente con nuestros principales indicadores para que vayamos viendo por cada uno de los canales, de manera general. Como les dije, hay una apertura de absolutamente todo esto a nivel de sucursal, a nivel de canal para que veamos como un general de lo que está pasando.

Nosotros tenemos esta evolución, nos permite ver mes a mes; o trimestre a trimestre, cuando hacemos las presentaciones más robustas, revisar cuáles son los indicadores que realmente están afectando la satisfacción.

Lo que les contaba al principio: Lina, tenemos que trabajar principalmente en todo lo tiene que ver innovación porque si yo muevo innovación primero, se me va a afectar de una la satisfacción o el indicador general.

Entonces, para que tengamos en cuenta que esto está soportado estadísticamente para poder priorizar los accionables y lo que vamos a hacer.

General, las *tablets* en las oficinas de clientes físicos, ¿qué está pasando?, aquí vamos a ver satisfacción, NPS y fidelidad.

Recuerde que en la parte superior derecha tenemos los indicadores cuándo estoy bien y cuándo estoy mal; o cuándo tengo oportunidades.

¿Qué pasa?, si yo veo estos indicadores, cuando ustedes ven todo el tema de fidelidad, que es lo que yo espero a futuro o la proyección que yo tengo a futuro con el Banco, tenemos un *gap* importante si hablo de satisfacción y NPS. Tenemos un NPS muy positivo, sin embargo, todo este tema de satisfacción y NPS no me está generando fidelidad.

Y aquí es donde empezamos a ver: bueno, yo estoy contento, estoy bien, los recomiendo, pero estoy empezando muy seguramente a oír referentes de otros bancos, que no quiere decir que la satisfacción que yo tengo aquí, la recomendación, no quiere decir que yo deje de escuchar en la calle ofertas que me están dando, que probablemente, hagan que yo me vaya.

Nosotros hacíamos estos estudios en Costa Rica hace 5 años y, de verdad, cuando yo veía los porcentajes de partición de bancos, han aumentado de manera importante, no sé un 60%, de la cantidad de personas que hoy tienen varios bancos, a hace 5 años que realmente era un solo banco y de ahí hacían todos los trámites y las gestiones.

Para que tengamos en cuenta que siempre tenemos alrededor la competencia cada vez más dura.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Lina, poneme la anterior, por favor.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Claro que sí.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Gracias.

Aquí, realmente, un resultado importante. He de decir para los señores directores, recuerde, doña Lina, que tenemos una nueva Junta Directiva y tal vez no están tan familiarizados con algunos elementos de estas mediciones.

Decir que tenemos *tablets* en cada una de las oficinas y le solicitamos, amablemente, a nuestros clientes que nos califiquen cada vez que se van; que nos pongan una nota, cómo se sintieron, cuál fue su nivel de satisfacción.

Y, en general, podemos ver resultados bastante satisfactorios en satisfacción. En realidad, los clientes que nos visitan salen muy contentos y como pueden ver en el último trimestre es 90, pero ha sido realmente niveles, del 2020 a hoy, bastantes altos; más altos que el promedio.

¿Verdad, Lina? Usted hablaba de un 88 para Latinoamérica.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Sí, señor, y 60 en NPS, que también es buenísimo; que es la recomendación. Este rosadito.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Y el NPS también es muy satisfactorio.

Cuando vemos estos NPS, hay que ver que son los que nos pusieron 9 o 10, que salieron realmente muy felices, contra todos los que no salieron muy felices, quitando los neutros 7 y 8.

Realmente, son niveles de desempeño de nuestras oficinas muy altos e indica que tenemos un personal bien identificado y, realmente, la persona cuando nos prueba, cuando está al frente, cuando es atendida en nuestras plataformas, sale contenta.

Eso nos da mucha satisfacción y es nuestro orgullo.

Sin embargo, como dice doña Lina, preocupa un poco este índice de fidelización.

La fidelización consiste en que el cliente…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Fernando, perdón, antes de pasar a ese tema, ¿cuáles son los criterios para escoger las oficinas donde se establece ese tipo de *tablets*, si es aleatoria, si es una muestra?

¿Cómo estamos respecto a las horas donde se toma la información, si es fines de semana, lunes, para llegar a estos resultados?

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Sí, señor. Tenemos en todas las oficinas los dispositivos, que hemos ido evolucionando en esta línea, entonces, estamos midiendo a toda la fuerza de las oficinas, mientras estén abiertas y los clientes dispuestos a marcar en las *tablets*.

En general, mantener las *tablets* activas es un trabajo complejo, pero ahí las tenemos siempre activas y estamos tomando miles de opiniones de nuestros clientes.

Ahora vamos a ver, ya cerca de 200.000 han sido las opiniones que hemos logrado obtener bajo esta metodología.

Decía que la fidelización, en este 73, que se ve un poquito más abajo, a pesar de que son altamente satisfechos, uno diría: ¿usted salió satisfecho? Sí; ¿piensa continuar con el Banco? Sí; pero ¿me recomendaría? No, no tanto.

Eso es lo que uno podría interpretar acá, como dice doña Lina, ¿por qué?, porque ha escuchado tal vez otras ofertas y tal vez piensa hasta considerarlas, ¿verdad, doña Lina?

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Sí, sí señor, tal cual.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Cuéntele a don Abel los dispositivos que tenemos en todas las oficinas y cómo lo hacemos en esa línea, por favor.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

A nivel metodológico, todas las oficinas cuentan con una *tablet* activa, mientras nosotros tengamos servicios. Pasamos de 13.383 opiniones o personas que nos ayudaron en todo el proceso de contestar la encuesta a 25.726 por trimestre.

Quiere decir que tenemos una base lo suficientemente robusta estadísticamente, con un margen de error super bajito, que nos permite realmente tener cualquier movimiento o cualquier variación que tengamos. Definitivamente, tiene un porcentaje de error bien bajito, o sea, una muestra de 25.746 es lo que tiene la última medición, por ejemplo, para ese 90%, ese indicador de 87 y ese 73% de fidelidad.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Ese margen de error bajito de cuánto es?

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Es como del 1%, ¿Pao?, si no estoy mal.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Prieto Carvajal:

Como del 0,3%, más o menos.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Sí, es muy bajito. O sea, realmente, cuando uno habla de investigación maneja, generalmente, un 6%, un 5% de margen de error.

Aquí, con esas 25.000 encuestas estamos hablando de 0,3%, o sea, de verdad que es una recolección de información que enriquece bastante y cualquier movimiento, quiere decir que sí es significativo.

O sea, que cuando pasó el trimestre 3, sí debimos tener algo especial, la gente sí se sintió mejor porque tenemos un 92%; mientras que venimos manteniéndolos en 90, 89, 90, 90 porque son bases bien robustas.

Ahí cuando se mueve algo, si es importante porque ese margen de error es super chiquito y miren que aún así, nosotros nos mantenemos cuando estamos hablando de todo el tema de satisfacción.

The Net Catalog Score, ya es un tema de recomendación, ya es el después de; pero miren que esas dos líneas están muy similares, pero yo estoy hablando de recomendación y de satisfacción, tienen como que la misma tendencia.

Claro, se hace más pronunciado el tema de fidelización porque no quiere decir que yo me voy a quedar con vos, así yo esté muy satisfecho y tenga una buena recomendación porque es posible que, si a mí me habla otro al oído, yo lo evalúe y me pueda ir por una mejor oferta. Es básicamente eso que me están diciendo acá.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Don Víctor quería opinar, doña Lina.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, permítame, don Víctor, para ver si estoy claro.

Es decir, nosotros arrancamos en el 20 con un índice de fidelización del 74%, ¿no?

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Sí, de fidelización.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y dos años después nos devolvemos un poco menos a ese indicador de dos años atrás.

Me refiero a que si ustedes hacen un *benchmarking*, uno puede similar: ¿ qué pasó en el tercer trimestre del año 21 que llegamos tan alto? O sea, ¿qué pasó en el país, qué sucedió?

Porque para mí ese indicador de fidelidad va muy a tono con lo que piensan hoy en día los clientes. Ese es uno.

Luego es: ¿hay algún estrato, algún tipo de segmentación etaria que me permita a mí poder medir quiénes son los que están opinando este tipo de fidelización?

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Dentro de la encuesta grande sí tenemos segmentos y podemos revisar ya a qué atacar específicamente, pero ya es en el estudio grande donde hemos podido hacer la tarea de poder identificar ese tipo de segmentos y cómo lo estamos haciendo; o sea, o como quien se está sintiendo mejor o peor.

Recuerden que cuando estoy hablando de satisfacción, la idea es no hacer como una evaluación demográfica, sino más un tema de cómo me fue en este momento, como tomarle esa fotico a la experiencia transaccional del cliente. Eso es lo que hacemos.

¿Qué quiere decir?, que si yo un día saqué 80 y no el 90 general, porque eso lo podemos ver hasta por días, también hasta podemos identificar si fue que se cayó el sistema, que nos pasaba mucho, por ejemplo…

¿Señor? O sea ¿sigo?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Voy a intervenir un momento, Lina.

Don Abel, la respuesta es: no, no conocemos, exactamente, las personas que marcan la *tablet*, para tener eso es un grado de madurez, que es el que sigue, que es tener un CRM, pero hoy por hoy todavía no lo tenemos.

Pero, dado que el margen de error es relativamente bajo, uno podría decir que es la opinión en general de los clientes, pero no está segmentado, sí, señor; hasta ese momento no llega.

Es anónima la calificación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

La segmentación puede ser anónima también.

Don Víctor, perdón, lo dejamos en *stand by*.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Lina mencionó unas cosas que yo quería indicar.

Tal vez agregar, yo creo que sí hay un hito importante, que tenemos que hablarlo, decirlo. En el último trimestre del año pasado, especialmente noviembre y diciembre, tuvimos algunas consecuencias con temas de sistemas.

Este año se ha venido haciendo un esfuerzo grande por tratar de revertir eso por parte de la Gerencia y de Dirección de Tecnología de Información, pero realmente diciembre y enero fueron meses complejos, todavía en febrero.

Y eso, realmente, lo cobran los clientes. Aquí hay un tema que la oficina puede depurarse mucho, brindar un buen servicio, pero la hora de la verdad es que si el cliente llega, se sienta en la silla de espera y le dicen "se cayó el sistema", ese es un momento crucial.

Eso probablemente sea mucho lo que los clientes nos cobran en ese trimestre. Vean que, inclusive, cuando vemos NPS ya en las oficinas, a partir de este año, el segundo y tercer trimestre viene mejorando el NPS, no así todavía de fidelización de los clientes porque todavía tienen un nivel de desconfianza.

Habíamos llegado a setiembre del año pasado a un 79. Ahora arrancó otro proceso de construcción para poder levantar nuevamente ese índice de fidelidad.

Eso quería complementarlo con lo que está diciendo Lina.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Y tenemos segmentación, no por qué edad, si son hombres o mujeres; pero sí hay una segmentación por trámite, por cómo le va a cada oficina, por división regional, por tipo de oficina; que nos permiten también hacer segmentaciones más granulares. Eso sí lo tenemos segmentado por ese tipo de variables.

A nivel de recomendación, como les decía, en la recomendación nos va muy bien. Como ustedes ven el benchmarking de la región es un 60% para banca, quienes están en ese proceso, ahí, de cuando tienen la experiencia en nuestra sucursal para hacer una recomendación es positiva.

Miren lo que pasa con ese NPS, miren cómo estamos con niveles de indicadores por encima de 80; y esto básicamente es porque nosotros no tenemos casi detractores, esos que nos califican de 1 a 6 en recomendación. Miren que son bien bajitos.

Nosotros siempre revisamos como indicadores de 0 a 6, un tema de máximo 10; o sea, que es un riesgo cuando empezamos a tener indicadores de 10 acá en estos que son grises; sin embargo, nosotros tenemos detractores muy bajitos.

Es muy difícil tener contento a todo el mundo, pero miren que sí tenemos de manera positiva un porcentaje bien bajito cuando estamos hablando de estos detractores. Entonces, a nivel de recomendación estamos bien.

¿Qué es lo que pasa cuando estamos hablando de esas *tablets* en empresarial? Porque recuerden que también hacemos atención de empresarial en nuestras sucursales; pues miren que pasa lo mismo.

Siempre les he dicho que es importante revisar cómo está la competencia, cómo le están hablando a nuestros clientes porque miren que hay un tema de consistencia que todavía nosotros no hemos logrado, sobre todo, en el tema de la fidelidad.

Esto no es nada más que me están haciendo ofertas, me están mostrando otras cosas, estoy teniendo opciones y, por eso, aunque yo esté satisfecho – y miren que hay un tema de evaluación positivo – igual, miren lo que pasó el cuarto trimestre.

Y esto es lo chévere de esto, que nos da, básicamente, dónde tuvimos oportunidades, lo que estábamos discutiendo ahorita. En el último trimestre del año pasado nos castigó bastante todo el tema de empresarial en oficinas, fue el indicador más bajito que teníamos, veníamos de indicadores positivos. Sin embargo, este último trimestre fallamos.

Ojo, el último trimestre también del 2020 nos pasó lo mismo. Entonces, miren que empieza a haber ya como un tema secuencial que uno dice: bueno, será que ese último por la cantidad de gente, porque yo no los puedo atender de la misma manera, hay más tráfico de persona.

Lo que pasa es que como que esos últimos trimestres tienen un comportamiento que es atípico en el año, ¿cómo lo voy a enfrentar el siguiente trimestre.

Miren que, finalmente, eso nos permite ver qué es lo que está pasando con cada uno de esos segmentos en nuestras oficinas, por ejemplo.

Aquí, ojo con el tema de fidelización. Esto, como les digo, estamos teniendo un referente adicional al Banco, que se vale, es ¿cómo mejorar este tema de fidelización para que al yo escuchar una oferta me pueda quedar con el Banco de igual manera?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Lina. Disculpe que interrumpa, don Abel.

Tal vez, aquí nada más señalar que en el año 2021 iniciamos con el proceso de integración de la fuerza de ventas y si tiramos línea recta del principio de este gráfico hasta el puro final, nos damos cuenta que en la parte empresarial sí hemos tenido una escalada.

Yo creo que, desde el punto de vista de Banca Empresarial, aunque tenemos una cantidad de mejoras pendientes de hacer, como dotación de recurso humano y mejorar las condiciones de algunos productos, sí en temas de servicio al cliente hemos avanzado bastante también.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Lo otro es que en el tema de fidelidad somos bien ácidos nosotros porque yo digo: bueno, yo espero que usted tenga intención de seguir con el Banco y aquí solo tengo los que son 10.

Yo con fieles, los que me dicen "sí, yo tengo intención"; mientras que con satisfacción, el indicador de satisfacción son todos lo que me califican 9 y 10. Entonces, tengo una opción un poquito más amplia.

Pero en fidelidad sí soy bien estricta y bien ácida, diciendo: "*okey*, fidelidad es que usted tenga intención de seguir conmigo". Y eso son solo los 10 que yo tengo.

¿Qué es lo que está pasando aquí cuando estoy hablando de la recomendación? Como les decía, en la recomendación nos va muy bien, hemos mejorado. Miren que este indicador, finalmente, es positivo; que es muy bueno que nosotros empezamos a transferir esos detractores; ya no son detractores. Miren que teníamos un 10%.

Tenemos uno de los menores indicadores que tenían a nivel de detractores, con un 5%. Se están migrando y es un proceso natural, yo después de ser detractor, pues ya empiezo a ser neutro pasivo para después pasar a todo un tema de satisfecho.

Eso es importante porque finalmente estoy haciendo un traslado de manera positiva de mis clientes.

Ojo, estos que estaba detractores, por ejemplo, en el trimestre anterior; pues ya tenemos un poquito menos pasivos, pero se me está quedando ahí en ese tema de tibios.

Importante, de acuerdo con cada trimestre estamos viendo qué es lo que está pasado con ese monitoreo físico empresarial. A nivel de recomendación, un 78, es positivo.

Ojo, es físico empresarial, posiblemente más exigentes, que tienen más ofertas, que pueden ver más cosas, tienen más referentes. Y cuando yo estoy hablando de todo este tema de empresariales, ¿qué necesito? o le voy a apostar a este tema empresarial y este 78 está bien; o ¿lo quiero también a nivel de personas?

Porque ya es como los retos que como compañía o como Banco nos empecemos a trazar; ¿físico empresarial es importante para mí? ¿y yo hasta dónde quiero llevar ese indicador de 78? Porque ya sé que a nivel de personas ese indicador es mucho mejor.

Para que también lo tengamos en cuenta sobre a qué le queremos apostar o tener un mayor esfuerzo para hacer todo este proceso de que estos tibios, pues, finalmente yo quiero que se me pasen a los promotores. Que es, finalmente, a nivel empresarial una apuesta como compañía de hacerlo.

Pasa lo mismo con monitoreo digital, cuando estamos haciendo toda la evaluación del *app*. Miren que esos indicadores ya no están al nivel que veníamos, o sea, aquí tenemos un poquito más de oportunidad, cuando estamos hablando de satisfacción, fidelidad y recomendación.

Claro, cuando yo hablo aquí de recomendación, tengo oportunidades cuando estoy hablando del *app*; ahí voy. Yo digo, ahí vamos.

Este trimestre fue el trimestre que mejor nos ha ido con todos los ajustes que hemos hecho, con todo el proceso. Es el mejor trimestre, pero ahí vamos, digamos que todavía aquí tenemos oportunidad; estamos evolucionando.

Pero este es un canal que todavía tiene oportunidad y que nosotros, acuérdense, las referencias que tenemos alrededor tienen un desarrollo importante cuando estamos hablando de *apps*.

Hay bancos que tienen eso como pilar estratégico, nosotros vamos haciendo nuestro trabajo, no sé qué tan rápido o qué tan lento, de acuerdo con la ejecución que estamos haciendo; pero digamos que ahí vamos, finalmente, haciendo como la tarea de poder mejorar ese indicador.

Cuando estamos hablando, igualmente, de la recomendación, miren que, aunque estos colorcitos no son verdes como lo que estábamos viendo anteriormente cuando hablábamos de sucursales, sí hay como una mejora este tercer trimestre del 2022 en que estemos en amarillo. Pasamos de un 48% de personas que finalmente nos recomendaría a un 53%.

Tenemos un indicador, más o menos, del 26 de NPS. Todavía tenemos unos detractores de manera importante. Recuerden que más del 10% ya era preocuparnos por ese indicador que sobrepasa ese 10%.

Tenemos un 27 de detractores cuando estamos hablando del *app*, sin embargo, hemos mejorado cuando estamos hablando de esos promotores del *app*.

Entonces, ojo con el NPS, vamos bien, estamos haciendo mejores, pero todavía hay una oportunidad importante porque esos indicadores todavía están en amarillo y todavía tenemos oportunidad para hacer todo ese desarrollo, cuando estamos hablando de monitoreo digital de *app*.

Cuando estamos hablando de la web…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perdón, en la anterior. En ese monitoreo casi hay como un estándar de neutros y pasivos en los últimos dos años, ¿eso cómo se interpreta desde un punto de vista de satisfacción?

Porque, para mí, eso es mucho más peligroso que los de abajo.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Sí, es que esos se me pueden convertir a los de abajo o a los de arribo, si yo no lleno esas expectativas.

¿Qué es lo que pasa? Cuando yo soy neutro es como que esto es muy normal. O sea, no te estoy castigando, diciéndote “no servís”; pero tampoco estás siendo excelente o sorprendiéndome con lo que yo puedo hacer en esa *app*.

O sea, esa *app* para mí tiene oportunidades y lo demuestra que nosotros no hemos tenido a nivel de recomendación un indicador positivo durante toda la medición que hemos hecho.

O sea, sí tenemos oportunidad de revisar, de ver qué pasa con los bancos de la competencia, qué están haciendo, qué transacciones pueden hacer, cómo funciona; o sea, hacer todo ese proceso porque hemos mejorado, pero todavía tenemos oportunidad.

Yo todavía como que no estoy llenando esas expectativas de mis clientes que usan el *app*, muy seguramente porque los referentes que tienen afuera son mejores de lo que está pasando con nuestra *app*.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Una pregunta, creo que lo mencionaste, ¿cuál es el óptimo de esto, el punto de llegada que recomiendan ustedes?

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Máximo, en estos detractores, un 10%; máximo.

Como les dije al principio, es muy difícil tener contento a todo el mundo, hay gente que no le gustará, se vale; pero el 10% es lo máximo al que yo debería llegar acá.

Y, por supuesto, cuando estoy hablando de insatisfechos, pues yo debería estar en 80% porque acuérdense que, si yo sacaba 6,5 en la universidad, perdía.

O sea, es tal cual como si fuera un examen; ya con los indicadores de cada uno y con las métricas que nosotros queramos, que para nosotros es verde, 70% o más.

Miren que ni siquiera estamos por 90%, con satisfacción generalmente es 90% o con protocolos de servicios que yo debería tener; que todo el mundo cubra el protocolo.

Yo estoy con 70%, mi indicador es si yo estoy en 70% o más, estoy bien. Yo hasta ahora estoy en 53%, entonces, yo necesito 70% mínimo cuando estoy hablando de promotores y, por lo menos, sacrificándome 10% en detractores.

El resto serán neutros, mientras hago todo ese proceso de transición, pero para llegar a ese 70%, todavía tengo oportunidades cuando estoy hablando de la recomendación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Usted conoce el indicador que tiene el Banco, en ese sentido, de acuerdo con lo que me está hablando?

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

No entendí la pregunta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo le pregunté si había un óptimo, usted me dijo que era un 80%, ¿usted conoce cuál es el indicador del Banco? ¿Se lo han contado, se lo han dicho?

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

No, hasta donde nosotros sabemos es el 70%, que es de ahí en adelante que yo tengo todo un indicador positivo.

No sé cuál es el del Banco, qué pena, lo desconozco en este instante.

El Jefe de la División de Inteligencia de Negocios, Sr. Infante Cervantes:

Lina, es 53, es esta última columna.

Es la última evaluación que tenemos y da 53.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No me refiero a eso. Quién no sabe a dónde va, nunca sabrá si habrá llegado.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Sí tenemos una meta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

A lo que me refiero es ¿cuál es el indicador que tiene el Banco? Para poder ver.

Porque don Víctor dice: "diay sí, hemos crecido". Yo estoy haciendo aquí una fórmula de crecimiento y vamos por un 25% desde el año 20, pero ¿a dónde queremos llegar?, esa es mi pregunta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La meta tiene que ser mejorada y llevarla a un 80%.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

¿Laura?

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

La meta ahorita que nosotros tenemos como Banco en satisfacción…

Personas involucra todos los canales y el segmento de empresa involucra todos los canales.

Actualmente, es 63 en el segmento de personas este año y 68…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Cuánto?

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

63 en el segmento de personas y 68 en el segmento de empresas, que se involucra todo lo que es personas, ejemplo, todo lo que es el canal físico, que acaba de explicar Lina; y todo lo que son los canales de *web*, *app* y cajeros automáticos.

Y lo que es la fidelización, en el segmento de personas es 49 y 58 en el segmento empresarial.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, doña Laura.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Sí, don Abel, yo agregaría que ese 26 está muy lejos de lo que podría ser una meta satisfactoria.

En general, cuando se ha hablado aquí de que hemos mejorado, es respecto a los meses anteriores o trimestres, sin embargo, lo que dice esto es que solamente el 53% de los que usan el *app* nos podrían un 9 o un 10; y hay un 27% - que como bien lo dice acá en esta gráfica a la izquierda - los grises oscuro son una bomba porque podría ser la última vez que nos prueban porque salen insatisfechos; o los neutros, que también son un número muy grande.

En realidad, es preocupante el resultado porque no es ni apenas la mitad que salen satisfechos, que nos ponen una nota adecuada.

Deberíamos pasar esto a niveles de 70 o más para tener un porcentaje importante de clientes, que realmente nos pongan nota 9 o 10.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Exactamente.

El tema de humano, que es ya el tema más del trato y relacionamiento.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Nada más, Laurita, tal vez puedes explicar rápidamente el indicador que tenemos porque realmente hoy tenemos una meta de servicio al cliente de un 90% en las oficinas. A nivel de Banco también está establecido ese 90%. Usted tal vez puede explicar rápidamente ese indicador Laurita.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Sí claro, lo que es en oficinas comerciales se tiene lo que se le llama el índice de eficiencia, este lo que establece es que cada oficina tiene su nota de satisfacción más la de cliente oculto y también viene parte de lo que es la administración de todo lo que es el sistema de clientes atendidos con los tiempos establecidos promedio de caja, plataforma y crédito.

Este índice de eficiencia es el que se trabaja principalmente en las regionales y en las oficinas comerciales. El que yo les mencioné anteriormente es como el que está en el Cuadro de Mando Integral Gerencial, porque este es el que abarca todo. Abarca todo lo que es los canales web, *app*, cajeros, satisfacción de personas, satisfacción de empresas y adicionalmente las encuestas que se realizan en los temas de productos y en los segmentos de BP Global, empresas principalmente, y Banca Social.

Entonces son dos tipos de indicadores que se manejan en los diferentes cuadros de mando integral y en temas de lo que es la dirección de canales tiene sus indicadores de satisfacción también y de fidelización, igual que la dirección de empresas y la banca de personas.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Yo creo que es bueno revisar el tema de los *benchmarking,* o sea, ¿listo Lina, pero ese 53% es bueno o malo? No, Lina, es que el Banco quiere llegar a 60%, no Lina, es que mi ideal es llegar a 70%, se vale, pero cuando yo hago esta evaluación de monitoreo digital de *app* sí veo un *benchmarking*. El top obtuvo 6,80, o sea, si yo quiero ser como la competencia o por lo menos parecerme, yo debería estar como por 80, con una media de 9,2 más o menos, y ahorita estoy en 53, entonces también hay que analizar, listo, que es lo que yo quiero, pero como está el contexto y que quiero ser.

También se vale apostar, "ah no, Lina, es que yo no soy tanto de *app* y mi valor agregado y mi diferencial no está en eso". También, es una apuesta que podemos hacer, pero sí estamos hablando de indicadores, entiendo que tienen un proceso interno y saber a dónde vamos, pero una cosa también es qué quiere el Banco para el Banco y cómo se ve en el contexto de la competencia para poder saber por qué camino vamos o qué tan cerquita o qué lejos estamos de eso como para que tengamos en cuenta los indicadores que vemos acá a la izquierda.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo creo que eso que indica Lina es tal vez lo más importante de todo. Yo no quiero menospreciar ni dejar de valorar todos estos números, pero no tenemos ningún contexto ni sabemos exactamente qué es lo que estamos haciendo bien para que nos califiquen bien y qué es lo que estamos haciendo mal para que nos califiquen tan mal.

Cuando uno ve las gráficas. Se lo voy a poner así, Lina, usted me dice si lo estoy interpretando bien o mal. Si el NPS quita las colas, nos quita los fans y nos quita los *haters,* entonces nos queda, en una distribución normal, es la gente que tiene como más afinidad, y cuando yo veo las curvas, por ejemplo, que en esos grupos lo más interesante es ver qué tan variables son los datos y cuando yo veo esas variaciones, en realidad, en el segmento de personas, se ve más evidente que en el segmento de empresas y en el segmento digital, verdad, entonces a mí lo que me parece es que sería bien interesante relacionar las cimas con C y las simas con S con eventos concretos para poder relacionar cuándo nos califican bien o qué está relacionado eso, y cuando caemos y nos califican mal, cuáles fueron los eventos que desencadenaron esas percepciones y a partir de ahí entonces podríamos definir planes de acción y cierres de brechas, pero como ya usted lo dijo anteriormente, si no tenemos indicadores, no solamente bien establecidos, sino que sean retadores.

Me parece que todo este set de resultados es muy interesante pero no lo podemos operacionalizar hasta donde hemos llegado, digo yo, hasta donde hemos llegado la presentación, no lo podemos o por lo menos a mí me cuesta operacionalizarlo en acciones concretas para que se pueda transformar en profundización financiera, que es lo que nos interesa, es decir, que el cliente consuma más productos de los nuestros, que lo haga frecuentemente y que tenga una opinión positiva de ese consumo de esos servicios, que además recomiende al Banco y que utilice los nuevos canales.

Así como está esta gráfica una vez más podemos entender que estamos muy, pero muy por (…) ni siquiera tenemos buenas calificaciones en canales digitales, que no es lo mismo que transformación digital.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Pero sí tenemos los porqués, o sea, en el informe grande sí tenemos el porqué, que es lo que no les gusta o que es lo que está pasando con el tema de la app y los canales. Sí tenemos las razones para el tema de accionables, sí están. No los tenemos aquí, esto es como la síntesis de la síntesis, pero sí hay razones del porqué está pasando esto o por qué son estas calificaciones como para que lo tengamos presentes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo creo que está muy claro, lo que necesitamos es trabajar esos aspectos que están haciendo una situación de recomendación baja y creo que la acción es ahí donde tenemos que ponerla. Creo que medir el promedio del servicio nos desenfoca y claramente debemos tener clarísimo lo que es la parte física, que la tenemos y la parte de canales, la parte digital y hay que definir una estrategia que nos permita mejorar estos números que tenemos en este momento. Y vea que son como muy coincidentes. Si uno lo ve desde el tercero, en el veinte, en el tercero del 21, en el tercero del 22, son muy muy parecidos, y lo que tenemos diferente en el 2021 son dos ajustes, dos caídas, una en agosto, importante, una en diciembre, importante, y eso nos cuesta la confianza de parte de nuestros clientes.

Yo quisiera ver el resultado de ahora del último trimestre, y esperando tener un resultado positivo en la parte tecnológica y la construcción del app que ha mejorado mucho y también ha tenido gran aceptación, entonces parece que hay que plantear una meta retadora y hay que darle un seguimiento permanente como (…) esa parte de su medición con estrategias definidas.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Sí, señor, de acuerdo total.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez, un poco con lo que mencionaba don Raúl sobre la utilización que le damos en el Banco a esos números, es interesante. Por ejemplo, uno tiene que preguntarse ¿entonces en nuestra planificación estratégica utilizamos estos datos? El documento dice que los NPS debería ser el instrumento por excelencia para evaluar la satisfacción, sin embargo, en el Banco no se utiliza, se utiliza solamente el de satisfacción y el de fidelización, si tengo bien los datos, y las metas, ve que para el 2022, en satisfacción de personas la meta era un 63. Ese 63 ya lo habíamos obtenido en octubre de 2021.

La satisfacción empresarial es un 68. Esta calificación no ha considerado los clientes corporativos, solamente los clientes empresariales, sobre los cuales el segmento empresarial se evalúa en oficinas, sin embargo, no es el canal principal con que se atiende al cliente empresarial.

El cliente empresarial se atiende justamente por ejecutivos en sus empresas entonces me cuesta entender la validez de este. (…) la meta del 2022 fue un 49%, este dato, esta meta ya la habíamos obtenido en mayor del 2021, incluso en los meses de junio y julio y noviembre del 2021 el resultado fue superior al 49%, entonces efectivamente, número uno, si no utilizamos los datos realmente en el proceso de (…) poco provecho le podemos estar sacando o no le sacamos todo el provecho que le podríamos sacar. Y número dos, si no nos proponemos metas retadoras, como ya se ha apuntado, difícilmente podemos tener un esfuerzo real en la mejora que se requiere, toda vez que los resultados no son los que, obviamente, uno quisiera.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo quisiera agregar algo que justamente en línea con lo que acaban de decir don Raúl y don Manuel. Si uno se pone a analizar en diciembre del año 21, que ese 47 versus el 53, uno lo cruza con indicadores de crecimiento, vamos ligeramente un poco más allá del 20%, pero doña Laura decía que nosotros tenemos un 63% y un 68%, y nuestro gerente habla de un indicador del 80%.

Yo creo que el momento, viéndolo en positivo, lo que decía don Raúl es muy interesante, y en esto es una recomendación a nuestra gerente en tener estos indicadores en un KPI macro, don Víctor, tomar eso, pero 63% y 68%, como dice Lina, yo todavía no paso de grado, es decir, no paso de primero a segundo grado. Yo creo que eso indicadores deberían ser superiores al 70%, por lo menos pasar dejando "los pelos en el alambre" a sabiendas de que superar esto hay que ponerle bonito, porque no quisiera utilizar.

Yo quisiera ver el estudio completo, a mí me encantaría tenerlo en mis manos porque es interesante y solicitarlo a la vez para todos los directores si es el caso don Fernando, porque en esto uno podría decir "qué interesante, pero evaluémoslo en términos de eficacia y eficiencia dentro de un KPI universal para promover incentivos y un montón de cosas", porque yo no quisiera utilizar el argumento digital o tecnológico como excusa.

Yo he venido diciendo que una buena atención al cliente no va a pasar por una computadora, porque lo podemos cruzar con respeto, amabilidad, que la gente se sienta bien, se sienta bonito en el Banco, entonces uno comienza a valorar otro tipo de criterios, pero yo creo que deberían pensar en elevar esos indicadores para llegar, no sé don Marvin, usted mencionó a tres año al 80%, pero verlo, y coincido con don Manual, un poco más retador, un poco que nos obligue a hacer un esfuerzo extraordinario, y que estas inversiones en estos estudios

realmente valgan la pena. Y quisiera agregar algo más, no sé Fernando, yo sé que esto ustedes los cruzan, estos resultados por oficinas y todos estos casos.

Sé que esto es un gran trabajo que ustedes realizan, pero eso es importante, porque aquí está Felipe, Felipe por ahí te vi, el otro día que conversaba de cómo utiliza la Administración todos los estudios que realiza Mercadeo y me pareció y escuché que no era tanto, pero sí hay un alineamiento, hay un buen trabajo en equipo, si hay un compromiso de mejorar, yo creo que el asunto es que se pueda hacer.

Y voy a agregar algo más, ahora en la tarde estuve con un grupo que me decía de manera muy interesante que en las plataformas de servicio se hace un enorme esfuerzo por atender al cliente, pero las áreas de soporte no contribuyen mucho a ese esfuerzo y sin embargo los califican igual. Entonces, lo que haga el *back office* es importantísimo para el *front office*, verdad, como dicen por ahí, y yo creo que debería haber un buen alineamiento para cumplir con estas estrategias de frente a la planificación que ustedes tienen que presentar al 15 de diciembre. Así que don Raúl, permitirme hacer mías tus palabras y las de don Manuel para ir orientando este tipo de procesos acorde con la planificación que tenemos.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Con gusto le vamos a hacer entrega de todo el estudio, don Abel, con muchísimo gusto. Además, tenemos por trimestre en un sitio al cual le podemos dar acceso a los miembros de la Junta Directiva y puedan accesar toda la base de datos por trimestre, porque realmente la cantidad de información que tenemos es muy amplia y valiosa.

Como dice doña Lina, estos estudios profundizan aún mucho más y sabemos por qué nos ponen este 53, que es lo que no les gusta, la usabilidad, porque no es amable, porque les cuesta hacer transacciones, etc., esas razones sí las tenemos ya bajadas y se las hemos presentado a las diferentes áreas del Banco.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, antes de darle la palabra a don Javier y a doña Laura, yo mencionaba esto porque la gente nos ve como un banco viejo, lagarto enyesado, y todo ese montón de cosas. Por eso mencionaba el caso de Javier porque me pareció muy valioso el estudio que nos presentó días atrás y yo creo que esto debe tener una solución más integral, no solamente del área de ustedes, sino involucrar la totalidad de las áreas del Banco.

Don Javier, bienvenido.

El Jefe de la División de Inteligencia de Negocios, Sr. Infante Cervantes:

Buenas noches, gracias, don Abel. Nada más para aclarar dos cositas. Más adelante Lina va a exponer los resultados de un muestreo que es entre clientes carterizados, porque sí, efectivamente, el cliente empresarial no va a oficinas, entonces se hace un muestreo telefónico con clientes carterizados que se coordinan con los ejecutivos de negocios para lograr efectividad de esos clientes.

Lo otro es que los indicadores que señala Laura son indicadores agregados. Aquí estamos viendo varias fuentes de información, monitoreo en oficinas, monitoreo en *app*, ahorita sigue monitoreo en web, hay monitoreo en ATM, y el monitoreo empresarial, que estamos viendo ahorita, esos cinco se sacan un promedio simple para sacar ese indicar que Laura dice que es el promedio del Banco, justamente porque todos esos modelos de atención pesarían en un indicador macro del Banco, pero sí, obviamente todos estos modelos deberían de llevarse a un nivel óptimo de calificación con los planes y los recursos adecuados para hacerlo.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Era parecido a lo que Javier indicó, don Abel, era eso lo que quería explicar. Si tal vez vemos el indicador que yo estoy diciendo de empresarial y don Manuel bien lo indicaba, no es ningún reto, es porque nosotros estamos haciendo la unión de diferentes indicadores y no solamente el de empresarial o de personas por aparte, sino que son indicadores que suman toda, como le explicó Javier también.

Y es muy importante, que uno de los indicadores que mida hoy el Banco es el de fidelización y el de fidelización es de los indicadores -ahí me corrige Lina- más ácidos que pueda tener la institución, porque suma satisfacción, NPS y continuidad, y aparte de eso, como lo decía Lina anteriormente, no es ni siquiera el *top to box* o un promedio de todas las calificaciones, son aquellos clientes que nos califican con diez solamente.

Entonces, creo que el de fidelización es uno de esos indicadores que están sumando esas tres calificaciones en nuestros clientes. Entonces, solamente eso quería agregar, don Abel.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Lo otro y como paréntesis, yo tengo 53, yo no sé cómo está la competencia en *app*, en digital, "Lina, bueno, pero 53 qué", pero la competencia específicamente en esto, Lina, yo quiero saber qué pasa con mis principales competidores, porque también es bueno saberlo, no mirarme yo solita, sino ver alrededor qué está pasando. Eso también puede ser la evolución de este proceso.

¿Qué pasa cuando estamos hablando ya de monitoreo web? Miren que cuando yo estoy hablando de temas digitales, tengo como una misma tendencia. Miren que estos números bajan, entiendo que nosotros tenemos el tema de las sucursales supermaduro y la atención, y por eso me salen esos indicadores, pero importante, cuando estoy hablando de NPS, nosotros hemos mejora el NPS, veníamos con el NPS en negativo, o sea, bien bajitos, pero en los últimos tres meses como qué hemos mejorado de manera importante como para que lo tengamos presente.

¿Qué es lo que está pasando con monitoreo digital web? A nivel de recomendación. Aquí está el cuadro que veníamos viendo. Entonces, tengo digital web, miren que satisfacción, fidelidad y NPS tengo oportunidades. Mejorando con el tema de NPS por ejemplo, pero 39, 29 y 11, y por ahí. 39 es el mejor indicador que he tenido durante todo el tiempo de medición, bien, pero digamos que todavía tenemos oportunidad.

Y cuando hablamos de todo el tema de recomendación, voy bien, voy mejorando, pero tenemos bastante oportunidad. Ojo cuando estoy hablando con el tema de detractores, 31% me están diciendo vea "yo, la página web del Banco no se la recomiendo. Yo la uso y no se la recomiendo. De eso yo tengo tres de cada diez usuarios de mis páginas web dicen eso", y básicamente tengo un 42%, que cuatro de cada diez me dice "sí, yo la recomendaría, está bien la página", y otros que me dicen "bueno sí, yo se la recomiendo, pues me sirve para lo que necesito, también tengo razones puntuales de eso". Tenemos oportunidades de indicador de NPS.

Miren que básicamente hemos tenido meses complicados, trimestres complicados, pero aquí también tenemos oportunidad cuando estamos hablando de digital web. Cuando estoy hablando de ATM, no estoy con esos indicadores de los digitales que tenemos, sin embargo, miren que tuvimos un trimestre en tres, lo que está en asterisco es que tenemos una muestra bajita en ese proceso, entonces son como datos que hay que cogerlos con pinzas. Sin embargo, miren que tenemos como un tema más constante, más continuo, que permanece más cuando estoy hablando del tema de ATM, pues son cosas que son generales. El tema del 57, 61, 62.

Ojo de todas maneras cuando yo hablo, ATM tengo referencia de la entrega de dólares, que siempre tenga disponibilidad, que lo pueda entregar fácil, o sea, todas esas razones que son importante a nivel de ATM, de la satisfacción de ATM, como para que las tengamos también presentes y también en el informe grande están las razones por las cuales yo doy esas calificaciones.

A nivel de recomendación, me da un poquito mejor, cuando estoy hablando de esos promotores. Miren que tengo ese 67%, no tengo más de ese 10% que estoy hablando aquí, digamos que en los últimos trimestres lo he mejorado. Tengo estos de una u otra manera, que son estos neutros, pero digamos que hemos mejorado cuando estoy hablando del tema de promotores.

Entonces, el indicador, miren que funciona el indicador, pero acuérdense que esto siempre es afectado por lo que yo tengo en el contexto, o sea, con lo que pasa. Si yo tengo una cuenta y en mi otro banco me dan dólares en mi cajero, y aquí no dan, aquí yo ya lo voy a castigar. Si yo puedo hacer depósitos y yo tengo más opciones de hacer depósitos en más cajero en otro banco y yo no lo tengo acá, esto directamente me castiga. Claro, tendríamos que revisar cómo están los otros bancos.

Cancelaciones anticipadas, que son finalmente esas cancelaciones que bueno, me cancelaron antes de cumplir como el tiempo. Miren que cuando estamos hablando de todo el tema de satisfacción, bueno estaban satisfechos bien con el proceso. ¿Qué pasa con el NPS? Hay una recomendación. ¿Qué es lo chévere de aquí o qué es lo interesante? Miren que la gente tiene una satisfacción de 65. En 65 a mí todavía no me alcanza para que la gente me recomiende, miren que es 46, y se quede conmigo.

Lo que yo tengo que hacer para hacer que estos dos indicadores mejoren es que el 65 de satisfacción no me alcanza para ese cliente de cancelaciones anticipadas tenga una recomendación mía positiva, o sea, alta, y una alta fidelidad. Entonces, sí con las condiciones que esa fidelización tiene que ser diez, miren como baja aquí, pero aquí es donde decimos "bueno, qué es lo diferencial del Banco que hace que además de yo estar satisfecho, yo diga, bueno lo recomiendo y fidelidad", porque ese 65 todavía no me alcanza, es como el principal aprendizaje que nosotros tenemos acá.

Cuando hablamos de satisfacción de constituidos, mejora el indicador, miren que pasamos de 65 a 76. Está bien, fluctúa, ¿qué es lo que pasa? y lo que yo les decía ahorita, nosotros no estamos siendo consistentes, algo está pasando, cambios, ajustes, o sea, no hay consistencia. Entonces, cuando pasa esa fluctuación es que pasa el servicio o hay un cambio, o algún proceso, no tuvimos como una atención especial porque hay esas fluctuaciones.

Igual, con el tema de recomendación y fidelidad ese 76. Digamos que no están tan bajitos como los que teníamos del indicador anterior, pero tenemos oportunidad, sobre todo en el tema de fidelización, porque son esa satisfacción de constituidos.

BP Global, miren lo que pasa con BP Global y con el indicador de BP Global y siempre les he dicho "¿qué tanto esfuerzo quiero yo en BP Global para que este indicador de satisfacción sea 74?".

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Estoy seguro de que ya los directores, pero solo por respecto, les voy a decir que el BP Global es un modelo carterizado que utilizamos para atender cerca de 2.000 importantes inversionistas que tienen sumas importantes de dinero, que tienen un ejecutivo a cargo, a pesar de ello, el nivel de satisfacción va disminuyendo y aquí probablemente el resultado de la tasa de interés sea muy relevante. Este tipo de clientes responde mucho a las tasas de interés más altas que se les pueda ofrecer.

A medida que ajustemos más las tasas o les buscamos no tan buenas tasas, estos se van a sentir insatisfechos y evidentemente podrían ir a otro intermediario. Son los grandes inversionistas BP Global.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Con esa antesala, yo quiero unos grandes inversionistas con el 54% de satisfacción, es decisión de nosotros, cierto, porque finalmente esa recomendación y esa fidelización, pues que yo tengo una recomendación de 56, ese NPS en 56, estaba viendo que es como un segmento importante para el Banco. Buenos, es como de cuestionarnos "¿es ese 64 el que quiero o ese 64 el que me va a garantizar que esa gente de BP Global se quede?" es como para hacer un tema de reflexión. Como les digo, las razones las tenemos finalmente.

Como el tema de BP Global, para hacer ese seguimiento, es importante, y como nosotros tenemos en los informes grandes toda la discriminación de cada una de mis características como Banco, de mi esencia, de mi ADN, entonces ¿qué es lo que dice ese BP Global que más me falta o donde más me castiga?

Miren que están hablando de un tema de innovación y después tenemos un tema de agilidad, es como donde más me están castigando el proceso. Por eso, es bueno tener como varios indicadores para saber por dónde es que yo puedo gestionar para que esta gente o para que mis clientes de los diferentes segmentos, pues tengan otra percepción o para que esa fidelidad, esa satisfacción y ese NPS mejoren.

Cuando hablamos de innovación hablamos de diseño, innovación, estado adecuado percibido en los clientes de los canales disponibles del Banco. Qué es lo que me están diciendo acá, me están alzando la mano por un tema de canales. Estos que son BP Global, pues son como mi manzanita, no sé, si es una decisión del Banco, pero que es un cliente importante. Esto nos permite revisar, pues qué cosas podemos hacer. 63% estamos hablando finalmente de ágil, qué es ágil, la velocidad de respuesta que brinda el canal, tiempo, eficiencia y fluidez. Entonces, miren que esto ya nos empiezan a dar accionables para poder mejorar finalmente lo que está pasando con cada uno de nuestros indicadores.

Lo que decíamos ahorita, satisfacción empresarial no es a que se atienden en el canal de sucursales, sino realmente como el empresarial que se atiende y lo que finalmente tenemos acá es "miren los indicadores, miren lo que está pasando", tenemos fluctuaciones igualmente. Miren, por ejemplo, cuando hablo de recomendaciones que es bueno, "los que me perdonan cosas y se vale. No es que está bien, se equivocaron o vienen de un proceso de pandemia y estamos como volviendo a hacer el tema de organizarnos", pero el cliente no nos va a perdonar siempre si yo no tengo una mejora, y miren como cae, por ejemplo, en este último trimestre, todo el tema del NPS cuando estoy hablando de empresarial.

Ahí es cuando tenemos que empezar a revisar cómo vamos a volver a enamorar de estos de empresarial que primero me perdonaban más las cosas a nivel de recomendación, que hoy ya no están haciendo. ¿Qué pasa? Pues se baja la satisfacción y por ende se baja la fidelidad.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Ahí hay un gran rojo en ese gráfico. Llama demasiado la atención esa infidelidad que están mostrando ahora los clientes, ya no nos recomiendan, ya tienen nuevas oportunidades de pensar en otros proveedores y están más insatisfechos. En general, en el mercado empresarial es un mercado muy muy competitivo, y realmente nosotros tenemos pocas herramientas de manejar el flujo de caja de las empresas y de las mipymes, lo que nos hace poco atractivos. Hay que hacer una gran reflexión sobre ello, y mejorar la oferta de productos y servicios sin duda en empresarial.

La representante de la empresa Dichter & Neira, Sra. Bermúdez Gómez:

Como muy seguramente les están hablando al oído muchas opciones, oferta, entonces claro, finalmente "chao", digamos que empiezo a salir yo de ese radar. A nivel de recomendación, miren lo que pasa con la recomendación, esto definitivamente es la evidencia de que, o sea, ¿qué tan importante es para mí empresarial para yo poder decir "bueno tengo oportunidades en hacer todo este tema de la revisión?" Es el indicador más bajito que tenemos a nivel de NPS. Estamos creciendo de manera importante en este tema de detractores y bueno, tenemos

esos pasivos, pero sí tenemos aquí una oportunidad importante cuando estamos hablando, o sea, si el Banco le quiere apostar al tema empresarial, sí hay un tema importante ahí para hacer todo el tema de ajustes.

Si el Banco le quiere apostar al tema empresarial sí hay un tema importante ahí para hacer todo el tema de ajustes.

Esos son simplemente como para que tengan presente lo que van a encontrar en los informes grandes, que es el desglose, esa "carnita" que me estaban pidiendo ahorita del INA, pero ¿de qué están hablando? ¿qué es lo que esperan? Entonces, por ejemplo, ¿qué me están diciendo que es el Banco Popular?

O sea, a satisfacción general ¿qué es lo que ellos resienten de mí? Requisitos para adquirir un producto, o sea que hay temas con eso, un tema de la facilidad para encontrar ATMs, o sea tengo dificultad para eso. Rapidez en los trámites, me están solicitando más rapidez. Plataformas tecnológicas, que no tengan tantos tiempos de espera, que me den resolución a los problemas de los clientes.

¿Y qué están reconociendo de los otros bancos? Que tienen menos requisitos para adquirir los productos, las tasas, el portal web, los trámites digitales, los diferentes canales para la atención, la rapidez para los trámites, la seguridad y respaldo, mayor seguimiento por parte de los ejecutivos y pago de planillas sin conflictos. Miren que esto es lo que reconocen de los otros bancos y lo de arriba es lo que me están castigando.

En el informe está discriminado todo, pero aquí empezamos a ver qué es lo que está pasando con la competencia y qué les están ofreciendo como diferencial que no están viendo en mí.

Accesible, cuando estamos hablando de insatisfacción, son los requisitos para adquirir algún producto. La cantidad de pasos que debo hacer para realizar lo que necesito, la cantidad de cajeros automáticos disponibles que tengo para utilizar, la facilidad de realizar transacciones me lo están castigando, la cantidad de canales, no me ven con tantos canales y cuando voy y lo uso no me funciona o estoy insatisfecho y no lo recomiendo.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Ahí en esto que van a ver que es recurrente, yo sé que también Javier, cuando presentó el otro día que yo estaba de vacaciones a ustedes los otros estudios, salió lo mismo.

¿Tenemos pocos cajeros automáticos? Bueno, la respuesta es no, tenemos un número semejante a la competencia.

entonces la gente reconoce que ellos tienen muchos cajeros. No es que tienen muchos es que los tienen muy bien colocados y los tienen donde la gente va a comprar, donde van diariamente.

En cambio nosotros, con nuestra estrategia de poner cajeros islas en lugares específicos, la gente no los determina. Finalmente, la gente aprende que hay determinados negocios donde hay cajeros Gracias, Lina.

La representante de la empresa Dichter & Neira:

Con mucho gusto.

A nivel de humano, el nivel de confianza que sienten utilizando la web, mi página web no genera confianza, el tiempo que tarda haciendo un trámite me lo están castigando, el tiempo que espera antes de que lo atiendan, el tiempo del asesor gestionando, la efectividad de respuesta ante un problema, de inclusive la variedad de transacciones que puedo realizar, todo no lo puedo hacer en el canal al que yo me dirija.

La preocupación que muestra el Banco por sus necesidades. ¿Se acuerda que los otros bancos decían un tema de seguimiento? Miren que me lo están castigando el tema del seguimiento.

Flexible, los plazos de pago disponible, la flexibilidad del Banco para adaptarse a mis necesidades. Recuerden que la idea ahorita es hacer un tema más de un consultor que te ayuda a mejorar tus finanzas y no simplemente un tomador de pedido, que lo que usted me pida y ya y los costos de adquisición de un producto.

Cuando hablamos de innovación, el diseño general de la página web del Banco me la están alzando la mano con un tema de insatisfacción. Las características de los productos, los canales de atención con los que cuenta.

Características generales versus lo que pasa con los competidores, ya hablando de comparaciones, los beneficios adicionales, yo me estoy quedando como en lo mismo y no estoy viendo esa innovación y los procesos para adquirir un producto.

Eso es lo principal que me están castigando, esto en el informe está detallado por cada uno de los canales en cada uno de los segmentos que nos permite finalmente hacer todo este proceso comparativo y de revisión.

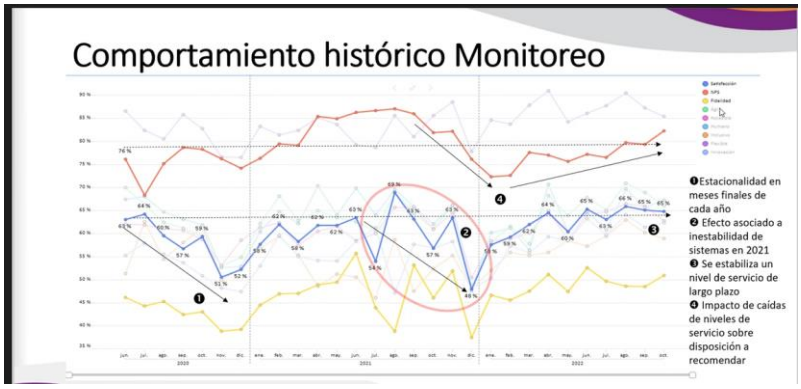
Esa es la información que teníamos. Como les digo, desglosado. Si necesitan que hagamos la presentación del informe más detallado y alguno de los canales, sin ningún problema. Si quieren ver el cliente oculto, también se vale. Nos cuentan y con mucho gusto les ayudamos con el detalle de la presentación cuando lo necesiten.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, muy agradecido. No sé si hay preguntas. Si hay observaciones, comentarios. Don Fernando.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Don Abel, si me permite, yo tenía una presentación, pero me parece que ya el tiempo que nosotros teníamos, más bien le agradecemos muchísimo, pero me gustaría presentar esta gráfica, solo de tres de los indicadores que hemos visto.



Vea que interesante, el NPS en estos dos años, que lo hemos estado midiendo de manera recurrente y esta caída. El azul, que sería el índice de satisfacción y esta caída y la fidelización y está también caída.

Y en este período que don Marvin antes se refería, podemos ubicar en agosto, cuando tenemos una caída importante, y en diciembre que la caída fue todavía aún mayor.

Este período de inestabilidad en los sistemas de información del Banco generan caídas catastróficas diría yo casi en todos los indicadores de confianza de los clientes. Baja la recomendación, baja la fidelización y baja la satisfacción. Es evidente que se puede ubicar en el tiempo los efectos que tienen este tipo de eventos sobre el accionar del Banco y su relación con los clientes.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Está muy clarito el gráfico. Más enredado que la Liga, pero es entendible.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Es que aquí están todos los indicadores, pero para ver la tendencia decía yo. Sí se puede ver, sí se puede determinar los tiempos.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No sé si creerle o no a Fernando con ese espagueti que nos presentó ahí. En realidad cualquier conclusión se puede sacar.

Yo nada más quería decir algo para concluir. Si nosotros no tenemos bien definido nuestro modelo de negocio, cualquier dato que surja a partir de investigaciones de mercado queda aislado completamente.

Oigan esta aseveración. Si estos datos que nos acaban de presentar no se relacionan con lo que nosotros esperamos en un rango, digamos razonable, de nada nos está sirviendo está extraordinaria investigación y es lo que yo les decía antes, es decir, y se los voy a poner con un

ejemplo muy claro: si las personas que van a la sucursal físicamente son las personas con características a, b y c y yo espero un comportamiento de esas personas de una determinada manera, ese es el resultado que yo esperaría obtener de la investigación, pero si yo no tengo determinado cuáles son mis modelos de negocio para las diferentes características de clientes que tiene el Banco, estos datos quedan absolutamente aislados.

Yo quisiera preguntar, cuando yo hablo de modelo de negocio, ¿estamos entendiendo qué es un modelo de negocio? Es que, si no entendemos eso conceptualmente, la pregunta es ¿para qué nos sirve todo este bagaje de información?

Hablamos de canales digitales, ¿cuál es el *target* de cliente que yo busco en ese modelo digital? ¿Cuál es el modelo de negocio que yo tengo diseñado para ese cliente? ¿Qué es lo que yo espero que haga ese cliente y qué hago yo para que ese cliente haga lo que yo quiero que haga?

Son preguntas a estas alturas, a las ocho y cuarto de la noche, en una sesión de más de cinco horas ya, que yo deseo dejar planteadas, porque me parece que cuando estamos hablando de una estrategia que va por un lado, cuando estamos hablando de una operacionalización que no necesariamente todavía está alineada con esa estrategia y no tenemos bien definido cuáles son los modelos de negocio, pues, esta información, por rica que sea en la parte metodológica, es de poca valía, para mejorar nuestros indicadores, para mejorar nuestra cara al cliente y para mejorar también la profundización de los servicios.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, don Raúl. Si no tenemos, ninguna discusión, yo voy a relacionar esto con el acuerdo:

Dar por recibidos los oficios GGC-1216-2022, SGN-1383-2022 y sus anexos mediante los cuales se presenta el Programa de Evaluación de Servicio al Cliente al II trimestre del 2022, donde se incluye los resultados del indicador *net promotor score* (NPS) y de satisfacción de clientes y, adicionalmente, las matrices con los hallazgos y oportunidades de mejora.

A la vez relacionar estos resultados con las estrategias de satisfacción de clientes para la formulación de los planes operativos 2023-2025.

Yo creo que ahí recogemos las inquietudes, tomando en cuenta también las recomendaciones y observaciones hechas por los Directores, por eso decía anteriormente que yo consideraba oportuno el estudio, creo que cae muy bien en tiempo y don Marvin quedaríamos a la espera de ver el último, a final de año, a ver cómo salimos, porque todavía nos quedaría hacer los ajustes del caso.

Si no hay observaciones, sometería la propuesta de acuerdo recién leída. Los que estemos de acuerdo sírvanse levantar la mano por favor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo no la levanté. Abel, reporto mi voto en contra.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Está bien, ¿en contra de qué?, perdón.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

O sea, da las razones.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Sí, voy a dar las razones. Voy a votar en contra porque no es el informe que yo esperaba. Creí que era otro informe en el que primero nos daba todas las razones que a nosotros nos ayudaran para tomar decisiones sobre la base de las conclusiones finales y entonces empezar a investigar el porqué de esas carencias que nosotros se supone veíamos reflejados en eso. Entonces, haga constar mi voto negativo por esas razones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿También estás en contra de que no se incluyan estas estrategias para la formulación de los planes operativos 23? Porque son dos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Así como está el informe no estoy de acuerdo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Una cosa es el informe, que ahí está a razón y el otro es que se valoren y se incluyan para la formulación de los planes operativos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Sí, estoy en contra.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces tomamos nota del razonamiento en contra de Jorge Eduardo Sánchez y ahora sí tenemos seis a favor y uno en contra.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Yo sí voto en contra del informe y a favor de que se incluya lo otro.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tenemos dos en contra del informe, pero que se incluyan en los planes.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Presidente, yo estoy en la misma posición de los dos compañeros y a mí sí me gustaría, que tal vez se tome en cuenta que cuando se vaya a presentar un informe de esta índole… O sea, el informe es muy valioso, en el sentido de que los que sabemos leer esas presentaciones tan técnicas, pero como dice don Jorge Eduardo, no es lo que uno esperaba, honestamente.

Yo hubiera preferido que don Fernando nos hubiera traído numeritos más prácticos y saber que con eso nosotros vamos a lidiar o con eso es con lo que ellos han lidiado y han obtenido resultados.

Es más, les voy a hacer una observación. A mí me sorprendió mucho esta presentación de hoy, porque yo tengo de ser cliente del Banco ahorita no recuerdo desde cuándo y nunca a mí me había llegado una evaluación y antier me llegó y entonces digo yo "Qué raro, ¿a raíz de que?" Hoy veo que vienen y dan ahí una retahíla de filminas que me imagino que la mitad no nos la dieron, pero yo creo que, y don Raúl dijo algo por ahí que a mí me dejó sonando y me preocupó mucho, en el sentido de que para qué sirve esto si no se aplica.

Y precisamente, Presidente, usted inició un trabajo muy bueno, cuando tomó la Presidencia al respecto de todo lo que se está haciendo con el Plan de Capacitación y todo ese asunto.

Entonces, yo lo que siento es que ahora viene esto, me imagino que a usted le va a servir de mucho, pero para poder sacar todavía conclusiones al respecto, pero a mí me preocupan esas encuestas y estas cuestiones que yo no sé hasta dónde, y se lo digo sinceramente, y usted y yo lo sabemos muy bien, señor Presidente, cuando lo hace una empresa de afuera muchas veces no son tan serios para dar un resultado como lo que uno espera.

En fin, yo sí pido que cuando vayan a dar un informe de estos, por lo menos que nos lo manden con anterioridad y con las explicaciones del caso, para venirnos a aguantar y entender esta cuestión. Gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Jorge Eduardo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Vamos a ver, solo quiero agregar lo siguiente, Presidente. Estoy escuchando al Director, Raúl, diciendo que hay tres caminos diferentes y que esto se queda absolutamente fuera porque no tenemos una integración. Yo diría algo más y lo que diría es que, vamos a ver, nos concentramos mucho en la metodología y no el resultado de esa metodología para de ahí partir más bien.

Yo creo firmemente que por más técnico y científico que se haya explicado no queda claro cuáles son las acciones para seguir y no queda claro tampoco ni siquiera el listado de temas que nos aquejan.

Con tres o cuatro muestras, para ir uno a las agencias de este Banco, y soportar que hasta en la Asamblea Legislativa a nuestros funcionarios les reclamen la ineficiencia operativa, yo creo que nosotros no ocupamos tanto gráficos para explicar eso.

Me parece que hay que ser un poco más práctico con respecto a las necesidades que se tienen en cada una de las agencias que repercute sobre nuestra clientela.

Entonces, creo que si el voto es de dar por recibido es estar satisfecho, estar contento con el estudio y estar contento con los resultados, porque nos aportan, no, no puedo dar el voto, porque sería ser complaciente y ser incongruente con lo que estoy pensando. Gracias, Presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Con mucho gusto.

Bueno, yo diría que, don Marvin, en preparación a lo que vendría para la evaluación de los resultados del mes de diciembre, creo que sería conveniente, como dije antes, que nos entregaran el documento completo. Esto para que en un futuro pudiéramos tener una valoración de qué se trata en contexto integral, en ese sentido.

Pero sí hago énfasis en que los parámetros, al igual que cualquiera que suceda en el Banco sean utilizados en la planificación operativa de lo que viene al 2023-25.

Estamos entonces. En resumen, con tres votos en contra, damos por recibido, con las observaciones de los directores, tomando en cuenta lo que decimos de relacionar estos resultados con la formulación operativa que viene, lo cual hay que poner muchísima atención con lo que viene alrededor del 15 de diciembre en este tema.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por mayoría:

> **"1. Dar por recibidos los oficios GGC-1216-2022, SGN-1383-2022 y sus anexos, mediante los cuales se presenta el Programa de Evaluación de Servicio al Cliente al II trimestre del 2022, donde se incluye los resultados del indicador *net promotor score* (NPS) y de satisfacción de clientes y, adicionalmente, las matrices con los hallazgos y oportunidades de mejora.**
>
> **2. Solicitar a la Administración relacionar estos resultados con las estrategias de satisfacción de clientes para la formulación de los planes operativos 2023-2025".** (919)

Al ser las **veinte horas con veintiséis minutos** se retiran el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya; la Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Laura Barahona Ramírez; la Jefa del Área de Atención al Cliente, Sra. Runia Rojas Soto; el Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes; el Jefe de la División de Inteligencia de Negocios Sr. Javier Infante Cervantes y las representantes de la empresa Dichter & Neira, Sra. Paola Prieto Carvajal y Sra. Lina Bermúdez Gómez.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Puedo solicitar antes de que pasen al siguiente punto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

A ver una situación. Yo creo que no es conveniente que ninguna empresa venga a esta Junta Directiva a exponer un [incomprensible en el audio]. Creo que eso le toca a los trabajadores, porque la ropa sucia se lava en la casa.

¿Qué tiene que darse cuenta Colombia de la situación del Banco y de la posición de los directivos de este Banco? Yo creo que es función del funcionario a cargo dar las estadísticas, con los resúmenes adecuados que todos entendamos, pero hoy esta mezcla y esta pérdida de tiempo no hay congruencia con lo que nos han venido mostrando a nosotros las estadísticas.

Es más, siento que esto está manipulado. Entonces, yo estoy a disgusto de una hora completa de ver filmina tras filmina estadística tras estadística, pero como decía Jorge, no había resultados. No había variables que definan que servicio al cliente al cliente, que tecnología. Es más, no se habló nada de tecnología, simplemente de servicio.

Entonces sí de verdad, debemos nosotros saber, Abel, usted como Presidente, qué vamos a traer aquí y quién lo va a presentar, pero un proveedor que venga a este nivel a presentarlo con los empleados, no es adecuado, este es un producto que tiene que presentarse a nivel local, con los funcionarios responsables y con las estrategias de todas esas estadísticas, qué es lo que va a aplicar el Banco de aquí en adelante, porque de verdad yo siento que fue una pérdida de tiempo, 60 minutos, Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Gracias. Don Raúl y después doña Shirley.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, don Abel. Vamos a ver, yo tal vez no veo mal que los consultores externos expongan los temas directamente, porque son ellos los que son contratados. Lo que a mí me parece es que los temas deben tener una utilidad y yo nunca encontré la utilidad en este informe y este informe se ha presentado de hace muchos años y siempre termino diciendo lo mismo, no le encuentro la utilidad si esto no lo podemos operacionalizar y si no lo podemos operacionalizar lo que tenemos son datos aislados.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Pues con mucha más razón tuviste que haberlo propuesto, no esperar a que nos vinieran a presentar lo mismo, porque ya usted lo ha vivido. Debió haber advertido "Yo no quiero esto, que es lo mismo que nos han presentado Junta tras Junta". Perdón, Raúl, con todo el respeto que te merecés.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No claro, Vilma, yo entiendo eso, lo que pasa es que este punto cuando mandaron la agenda el viernes no venía el material, eso lo enviaron hoy en la tarde, entonces una presentación tan densa es totalmente imposible revisarla antes de la sesión. Eso también lo hemos manifestado.

Y no solamente es un asunto de querer o no querer, eso está estipulado en la ley y, por otro lado, a mí me parece que no se ve bien que estemos exponiendo las posiciones particulares de los directores en frente de, ni siquiera, personas externas de proveedores, sino del mismo personal del Banco.

Entonces, yo creo que cuando las presentaciones terminan, hay que despachar a la gente, decirles muchas gracias, los directores se quedan tomando el acuerdo correspondiente. Podemos coincidir o podemos disentir y las decisiones las podemos armar entre nosotros, pero yo creo que no delante de la gente. Eso no se ve bien, es un tema también de estilo, de elegancia y de la misma gobernanza. Eso es lo que quería decir, don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Shirley y voy a cerrar con don Marvin para continuar con la sesión. Ah, Jorge Eduardo, perdón, cierro, con Jorge Eduardo.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Sigo, sí?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, por favor.

La Directora, Sra. González Mora:

Vean, lástima que esta sesión se está desarrollando virtualmente. Yo desde el momento en que los compañeros directores, presentaron los votos en contra, habría sugerido un receso, para empezar, para aclarar, lo que el informe pretendía y lo que nosotros hubiésemos deseado de él. Punto 1.

Punto 2. Me pareció absolutamente impropio que iniciáramos una discusión delatante de los asesores externos y, por otro lado, les pediría que hablemos en privado como directorio para que organicemos estas sesiones, porque no me gustaría que esto se siga dando, ni en frente de la Administración, ni mucho menos ante asesores externos, señores.

Por favor, hagamos una reunión privada antes de la próxima Junta y ordenemos y conversemos de estos temas, porque yo, bajo mi experiencia como presidente de una Junta Directiva no permitía que pasen estas cosas. Les agradezco.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nada más decir, yo tomo nota de la preocupación de los directores, voy a enfocar a traer el tema de resultados con conclusiones directamente y no sobre temas de metodología y eso. Me parece que ese es el mensaje que estoy recibiendo y con respecto a los externos, pues que sea nuestra gente, salvo de KPMG, que yo entendería que ese sí corre, porque fue un acuerdo de esta Junta Directiva. El resto lo estaríamos tomando nosotros y muy enfocado.

Yo personalmente voy a verificar con todo el equipo que vengamos con presentaciones enfocadas ejecutivas y con acciones concretas para no perder el tiempo de los señores directores.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Gracias, don Marvin.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Don Jorge Eduardo?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Brevemente…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Estaba yo primero.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Ah, perdón, Genoveva estaba primero.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo quería excusarme en el sentido de que yo creí que los señores se habían retirado, porque ya no había visto las caras. Si yo hubiera sabido que estaban ahí, como dice doña Shirley, los expositores externos estos que trajeron y parte de la administración, bueno, en el caso de don Víctor no me hubiera preocupado porque es un subgerente y es parte muchas veces de este foro, pero sí no sabía, se lo digo sinceramente doña Shirley, yo en esto me cuido mucho, pero no me di cuenta. Ahí sí presento mis disculpas, de que yo hablara delante de esos tipos, pero que estoy de acuerdo, no, no estoy de acuerdo en lo demás.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Jorge?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No, para decir, que yo no me disculpo, porque además los consultores, ni pedí que lo oyeran, pero si lo oyeron, son consultores que yo no creo que sean de gratis y también tiene que saber cuál es la opinión de los que esperaban el trabajo que ellos hicieron.

Le vamos a dar la utilidad que se le puede dar a un producto que supongo se les pagó o se les paga, pero de que no era lo que esperábamos, por lo menos para los que votamos diferenciadamente, no era.

Lo que quiero decir es ¿cuál es el pecado?, si acaso que vinieron de voluntarios a hacer un trabajo *ad honorem*, que lo oyeran y después en cuanto al personal, siempre se dan cuenta, todas las actas las puede ver cualquiera después. Entonces, yo no veo que sea un pecado hacer las recriminaciones, las observaciones o la crítica que usted quiera a un producto que tiene que entregarse para usarlo, no para engavetarlo, porque se concentró más en la metodología, que tampoco me quedó clara, para saber cómo lo hicieron. Y vi a Abel incluso interrumpiendo a cada rato para preguntar sobre eso, y para preguntar sobre eso "la tenemos, ahí la tenemos, segmentada, no la tenemos". Primero, si usted va a presentar una cosa de estas tan científica, primero explica correctamente este tipo de cosas.

Son diferencias y yo respeto lo que dice Raúl y lo que dice Shirley, pero lo respeto para que me respeten a mí y mi posición es que si tuvieron que oírlo es porque hicieron un trabajo ellos que no era el que se esperaba, porque nosotros ocupamos mucha información para la toma de decisiones, no solo para el análisis estadístico de una oficina de planificación. Gracias, presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Con mucho gusto. Doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

A ver, el espíritu de mis observaciones no era que me ofrecieran disculpas ni mucho menos, es un poco llamar al orden, a la organización, a mantener la gobernanza y a generar actas que sean de calidad, sobre todo porque son públicas.

Señores, debemos tener cuidado con lo que queda establecido ahí, debemos tener cuidado de la forma en la que nos expresamos, las opiniones que nosotros emitimos y de la forma en la que tomamos los acuerdos.

Yo soy muy prudente, muy a lo reglamentario y muy a guardar las formas, y el espíritu del comentario y la solicitud que les hago de que conversemos como Directorio en privado y hagamos esto lo mejor posible para la protección nuestra, del Banco, de la gobernanza, es únicamente ese mi espíritu y mi deseo, y en lo que yo les pueda colaborar, ahí estaré.

Ese era el espíritu genuino de mis comentarios. Gracias, señor Presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias por la retroalimentación, hago mía la culpa. Lo que pasa es que mi estilo es muy directo, si tengo que decirle a cualquier auditoría cualquier vaina, las cosas están como son, manifestar mi satisfacción, yo lo hago, solamente que yo quiero tener un estudio en mis manos, referirlo y aprovecharlo.

Yo creo que el estudio algo debe tener bueno, no me atrevería a manifestar nada contrario, pero una vez que lo tenga en mis manos, haré las observaciones del caso. Por eso pedí que se lo entregaran a todo mundo. Muchísimas gracias.

Continuamos con el punto 7.1.

ARTÍCULO 23

7.1.- Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que en la sesión del martes 8 de noviembre presente un informe de las áreas, unidades y responsables que no cumplen, ya sea con la presentación de los planes de mitigación o con la ejecución de estos, donde se indique lo recomendado, a quién se le envió, las fechas de desfase y las acciones realizadas por la Dirección al respecto.

7.2.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, comunica que se rechaza las ampliaciones de plazo propuestas por la Administración y solicita a la Junta Directiva Nacional que requiera a la Gerencia General Corporativa la atención inmediata y en plazos perentorios de las recomendaciones de mérito, de forma tal que se cuente lo antes posible con el direccionamiento estratégico requerido y la transformación digital e innovaciones necesarias, para alcanzar el impacto deseado en la experiencia del cliente y la competitividad requerida**.** (Ref.: Oficio AG-196-2022)

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

Sí señor, ya le voy a hacer la presentación. ¿Por favor me indican si se está visualizando?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, señor.

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

Muy amable, muchas gracias.

Muy buenas noches, voy a presentarles la atención al acuerdo 5953 de esta Junta Directiva donde nos pedía que para esta Junta Directiva se presentara un informe de las áreas y unidades responsables que no cumplan, ya sea con la presentación de los planes de mitigación o con la ejecución de estos, donde se indique lo recomendado y a quién se le envió, las fechas de desfase y las acciones realizadas por esta Dirección.

Voy a subdividirlo, en la primera etapa vamos a ver todo lo que son –voy a poner aquí el puntero, un segundo– todos los que son planes de mitigación que están pendientes de aprobar. ¿Qué quiero decir con eso?, las áreas nos tienen que entregar una aprobación del plan de mitigación con su cronograma de trabajo o con un plan sustituto si no están de acuerdo con el plan indicado.

Área Responsable	Titular
Gerencia General Corporativa	Marvin Rodríguez Calderón
División de Gestión Cobratoría	Miguel Mora Gonzalez
Dirección de Canales	Daniels Hidalgo Jiménez
Dirección de Tecnología de la Información	Rolando Gonzalez Montero
Subgerencia General de Negocios	Juan Francisco Rodríguez Fernandez
Dirección Financiera	Esteban Meza Bonilla
Dirección General Corporativa	Maurilio Aguilar Rojas
Área Pignoración	Salvadora Rivera Amador
Dirección Investigación de Mercados	Fernando Rojas Araya
División Oficialía de Cumplimiento	Hernando Monge Granados
Subgerencia General de Operaciones	Daniel Mora Mora

Proceso	Cantidad de planes	Criticidad de riesgos
Control y prevención de LC/FT/FPADM	2 planes	Medio
Crédito de Pignoración	7 planes	Medio
Actualización Riesgos asociados a la Estrategia Global	13 planes	Superior
Total	22 planes	

Tenemos 22 planes de mitigación que están en esa condición, donde el Área de Pignoración es la que tiene la mayor cantidad, que son 7 planes; la Dirección General Corporativa tiene 4; la Dirección Financiera, 2; la Subgerencia General de Negocios, 2; y Dirección de Tecnología de Información, Dirección de Canales, División de Gestión Cobratoria, Gerencia General Corporativa; Subgerencia General de Operaciones, División Oficialía de Cumplimiento y Dirección de Investigación de Mercados, tienen 1 plan sin aprobar.

De los que tienen mayor tiempo son 2 planes relacionados con el proceso de legitimación y prevención del terrorismo; esos 2 planes están relacionados, uno está relacionado con la modificación del módulo de clientes de T24 para que se actualice con los padrones externos en el mismo momento que trabajan estas actualizaciones, sino que no tenga que llevar un control separado de la Oficialía; y el otro plan que está en ese mismo proceso es uno relacionado con el responsable de la custodia de los archivos centralizados de la Política Conozca a su Cliente, donde esta Política Conozca a su Cliente, después de permanecer en las áreas administrativas, se lleva a un repositorio central pero no hay un funcionario responsable de estos aspectos y ha generado algunos temas de control y pérdida de información y destrucción de información.

Esos planes tienen 18 meses en esta condición, a todos les hemos dado algún tipo de seguimiento –voy a presentarlos– . Esos planes tienen más de 10 aspectos que hemos dado de seguimiento en su momento, tanto a la Subgerencia de Operaciones como a la Dirección de Investigación de Mercados y a la Oficialía de Cumplimiento como un todo.

Dentro de los siguientes que tienen 6 meses son los del Área de Pignoración, que son 7 planes y los demás son relacionados con los riesgos estratégicos, que lo que tienen es un mes y medio de no estar aprobados, que son 13 planes que están relacionados con ese aspecto.

Aquí estaría –un segundo para poner otra vez el puntero– si quieren podemos ver cada uno de los planes, pero creo que por el tiempo mejor me quedo con este resumen. Ustedes me indican si quieren ver cada uno de los planes, el estado, qué fue lo que se recomendó y las personas, lo tengo a detalle, pero no sé si por cuestión de tiempo mejor prosigo con el resumen de cada una de las áreas.

El detalle de planes de mitigación desfasados, igual tenemos 8 planes desfasados, donde la Dirección de Gestión tiene 3 planes; la División de Inteligencia de Mercado, 1; la Dirección de Tecnología de Información, 1; la División Oficialía de Cumplimiento, 1; y la Dirección de Banca de Desarrollo, 1; y este es el grado del avance proyectado versus el real, en la Dirección de Gestión son 3 planes que tienen un avance de un 55 y debería estar en un 78; en la División de Inteligencia de Mercados debería estar en un 90 y no hay avance en el plan; en la Dirección de Tecnología de Información es un plan con un 88% que debería estar en el avance, llevan un 5%; la División de Oficialía de Cumplimiento un 84%, un 0% de avance.

Hoy me reportaron, al final de la tarde, que ya este plan lleva alrededor de un 40, un 50% de avance, que han trabajado desde finales de septiembre y principios de octubre, pero a la fecha de corte no lo teníamos, y la Dirección de Banca de Desarrollo, un plan también con un 85%.

Estos estaban relacionados con los procesos de gestión de Tecnología de Información; al de control y prevención de legitimación de capitales; el proceso de fondos de viviendas de interés; el plan de acción de digitalización y tecnología; el plan de acción de gestión de la reputación.

Básicamente, esos son los 8 que están desfasados y estas son las áreas de los responsables.

En cuanto a detalle de planes que tienen más de 2 ampliaciones en el año 2022, tenemos en el Área de Aseguramiento de la Calidad relacionados 8 planes que se ampliaron 2 veces y 1 plan ampliado 3 veces; el Área de Monitoreo, 2 planes que se ampliaron 2 veces; bueno, igual que la División de Control Operativo y en el caso de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos, 1 plan que se ha ampliado 3 veces; en la División de Canales Alternos, 1 con 2 veces; igual que la División de Control Operativo.

Estos están relacionados mayoritariamente a los temas del proceso de gestión de Tecnología de Información, de la SUGEF 14-17 y uno de control de prevención de la ley de legitimación de capitales, y, por último, uno del plan de acción de digitalización y tecnología.

Igual están a cargo de las áreas de Control Operativo, Canales, Área de Monitoreo y Aseguramiento de la Calidad.

DETALLE DE INDICADORES FUERA DE APETITO ≥ 3 MESES O 1 en capacida

Indicador	Estado	Meses fuera de apetito	Responsable	Observaciones
Grupo Interés Económico	Capacidad	2	Subgerencia General de Negocios y Subgerencia General de Operaciones	Se presentó plan de mitigación a la SUGEF, con fecha de finalización en Enero 2023 2 Recomendaciones relacionadas con dar seguimiento al plan presentado a la SUGEF y de análisis de minusvalías en los portafolios que pueden afectar las proyecciones del capital Ajustado
Riesgos Estratégicos	Capacidad	3 trimestres	División Planificación Estratégica	En el informe de riesgo de setiembre se reflejan 13 planes sin ser aprobados de 28.
Riesgo Proyectos	Tolerancia	9	División Oficina Corporativa de Proyectos	Al corte del 31 de octubre se reflejan 10 eventos de riesgo materializados
PE SBD	Tolerancia	9	Dirección Banca Corporativa y Empresarial	En Abril de 2022, se presentó plan de acción al comité de riesgos y el 28 de octubre solicitud de análisis del indicador.
Brecha de liquidez	Tolerancia	9	Dirección Financiera Corporativa	En análisis del indicar en relación con el apetito, amparado al cambio normativo relacionado con la SUGEF 24-22, fecha de presentación al comité de riesgos 12 de diciembre de 2022
Descalce de tasa de interés en moneda nacional	Tolerancia	9	Dirección Financiera Corporativa	
Caídas de Sistemas	Tolerancia	Trimestre	Dirección de Tecnología de la Información	Se cuenta con el plan de estabilización de las Tecnologías de la Información
Riesgo reputacional	Tolerancia	Trimestre	Subgerencia General de Negocios	Los indicadores fuera de apetito so: Nivel de Satisfacción de los Clientes en los Canales Electrónicos. Nivel de Satisfacción de los de los clientes respecto a la atención de quejas y reclamos. Nivel de Satisfacción de Clientes de crédito que realizaron cancelaciones anticipadas.

El detalle de los indicadores fuera de apetito con más de 3 meses hubo uno en capacidad, estos indicadores que están desfasados salen del grupo de interés económico, está en capacidad, lleva 2 meses fuera de apetito; se presentó un plan de mitigación a la Sugef, hay 2 recomendaciones relacionadas con el seguimiento de este plan, así como las minusvalías que pueden afectar las proyecciones de capital ajustado.

En todos estos indicadores la Administración está preparando los planes para presentarlo al Comité Corporativo de Riesgos el próximo lunes. Yo lo que estoy presentando es cuáles son los indicadores y los riesgos estratégicos que están en capacidad, llevan 3 trimestres; la División de Planificación Estratégica. Fueron los que acabo de presentarles anteriormente, son los 13 planes que están sin ser aprobados de los 28 que fueron definidos

En riesgo de proyectos son 9 meses, al 4 de octubre se reflejaban 10 eventos de riesgo materializados que tenían más de un mes de estar materializados.

La pérdida esperada del Sistema de Banca para el Desarrollo, en abril se presentó un plan de acción al Comité Corporativo de Riesgos y el 28 de octubre se solicitó un análisis del indicador.

En brecha de liquidez y descalce de tasa de interés también tienen 9 meses, estamos en este momento en el área de la Dirección, a partir de un requerimiento, analizando estos indicadores y caídas de sistemas tienen un trimestre pero ha sido recurrente el tema de la valoración de la caída de sistemas de más de 2 horas, no ha tenido una fluctuación en todo el año pero en este último trimestre cuenta con una desviación, y en riesgo reputacional también este trimestre, los indicadores fuera de apetito son a nivel de satisfacción de los clientes en los canales electrónicos, nivel de satisfacción de los clientes respecto de la atención de quejas y reclamos, y nivel de satisfacción de clientes de crédito que realizaron cancelaciones anticipadas.

Estos son los indicadores que están fuera de apetito. Ustedes me indican si quieren ver, de cada uno de estos otros aspectos, cada uno de los planes y sus responsables. Si no, quedo a su orden. ¿Alguna pregunta?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vamos a ver, tengo una propuesta concreta, señores Directores, muy muy al grano. Yo creo que este tema, Raúl si me permitís, hay que profundizarlo un poco más y quisiera sugerirles lo siguiente.

Demos por recibido el informe remitido por la Dirección Corporativa de Riesgo, el cual se refiere a las áreas y unidades responsables que no cumplen, ya sea con la presentación de los planes de mitigación y con la ejecución de estos, para que la Junta Directiva Nacional analice el mismo y proceda a determinar las acciones pertinentes en un plazo de 9 días, concretamente, de mañana en 8, y solicitar a la Auditoría Interna su opinión respecto al informe y recomendaciones a la Junta Directiva sobre el particular.

Eso con el objeto porque no vamos a resolver nada, creo que necesitaríamos un tiempo para analizarlo, discutirlo con profundidad y la propuesta es esa, concretamente, que lo tomemos, lo analicemos y en 9 días traigamos los aspectos relacionados con este tema, por supuesto con recomendaciones de la Auditoría, si les parece.

¿Qué te parece, Raúl?, que levantaste la mano ahí y te interrumpí, perdón.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, no, no hay problema don Abel. Recordar nada más que este tema fue elevado por el Comité Corporativo de Riesgo y nuestra advertencia, que es la misma que ha hecho la Auditoría Interna en el seno del Comité, es que la Administración tome cartas en el asunto para exigir que estos indicadores vuelvan a nivel de apetito –uno–.

Dos, que explique la causa raíz de por qué se salieron de esos rangos y tres, que presente los planes de retorno con los mitigadores correspondientes.

Hoy lo que se está poniendo es las áreas y las personas responsables de cada una de las advertencias que hace la Dirección Corporativa de Riesgo, porque en una de las sesiones anteriores se cayó en el error de creer que la Dirección Corporativa de Riesgos es la que gestiona esto y en realidad, la Dirección Corporativa de Riesgos advierte a la Junta Directiva y a las diferentes dependencias, cuáles son los indicadores que se están saliendo.

Es la Administración la responsable de normalizar esta situación; entonces, este es el acuerdo que toma la Dirección Corporativa de Riesgo y lo cumple, pero el seguimiento lo estamos dando en el Comité Corporativo de Riesgos.

Yo esperaría que, en el próximo Comité, esas causas raíz se expliquen, se detallen y también los planes para devolver los indicadores al nivel que corresponde, pero eso no excluye del acuerdo que está planteando el señor Presidente, para que la misma Junta Directiva le dé el seguimiento.

Sí, ¿si me permitís, doña Shirley? Saben por qué les digo esto, porque aquí he hecho un análisis exhaustivo del informe de la Oficialía de Cumplimiento que nos dio Sugef y yo creo que es importante hacer constar que esta Junta Directiva va a tomar decisiones respecto a este informe que, dicho sea de paso, gracias por aclararlo don Raúl, porque eso viene alineado desde el Comité Corporativo de Riesgo y yo creo que al igual que lo tenemos que hacer con Cumplimiento, esto es reiterativo, hay demasiada negligencia, no quisiera agregar algo más pero tenemos que determinar las acciones pertinentes y yo creo que lo deberíamos hacer nosotros, conjuntamente con la Auditoría Interna, por supuesto tomando acciones relativas a riesgos en ese sentido.

Doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, sólo agregar que igual, replicando lo que se habló en el Comité Corporativo de Auditoría de ayer, insistir en que a cada situación que esté fuera de cumplimiento se le ponga el nombre de la persona encargada y si no se cumple con los plazos, atraer a la persona a la Junta Directiva para que nos explique, porque esto es recurrente y tiene mucho tiempo de estar pendiente.

Eso lo acordamos en el Comité Corporativo de Auditoría y quisiera que quede claro, también, para el Comité Corporativo de Riesgo. Gracias, señor Presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Gracias y yo, si me permite, don Manuel, esto lo ubico en el punto 7.2, que yo creo que son temas muy relacionados, para hacer una acción conjunta. Por eso cité a la Auditoría Interna en la recomendación y aquí hago eco en respaldo total y absoluto de esta Junta Directiva a la petición de cumplir inmediatamente y en los plazos perentorios establecidos de las recomendaciones que se han venido dando.

Entonces, yo quisiera juntar las dos, don Manuel, si me lo permite, para unirlas y traer en acción conjunta una decisión pertinente, si me lo permite.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Gracias, señor Presidente. Yo, sobre el tema que quería exponerles, tenía una sugerencia concreta que puede ser bastante rápido, si usted me permite.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Por favor, sí, sí, para ver si las tratamos las dos conjuntamente, don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Okey, entonces voy a tratar de presentar el documento que ustedes tienen ahí, en realidad no quiero utilizar ninguna otra presentación porque es absolutamente innecesario.

Nada más comentar que el procedimiento que existe en el tratamiento de las recomendaciones, cuando estas no se cumplen por la Administración, siendo que ya están a un nivel de Gerencia General, deben de ser conocidas por la Junta Directiva y son recomendaciones que son realmente relevantes.

Yo quiero leerle nada más una, no voy a entrar en temas, pero esto lo venimos planteando desde hace años y tiene que ver, exactamente, con lo que de alguna forma la Junta Directiva está retomando este documento que acaba de emitir.

Voy a leer una y esto es un extracto de la recomendación que le pide a la Administración que dé directrices y alcances para la concepción de un proceso estructurado, sistemático y ordenado para la transformación digital y la innovación, considerando para ello los siguientes elementos: definición de perfil estratégico, es decir, la ambición digital, la hoja de ruta, las pautas para la definición de una estrategia de innovación digital, modelo de negocios digital, operativa digital, la estrategia de habilitadores tecnológicos.

Todas estas recomendaciones que ustedes van a ver ahí están relacionadas con temas gruesos del Banco que tienen que ver con innovación, transformación digital, planificación y la integración de estas cosas en forma transversal en la organización.

Cuando nosotros lo planteamos desde el 2021, que no es esta la primera vez que lo hacemos, se nos da una fecha de cumplimiento en febrero, esto fue en el 2021, como en junio del 2021 y se nos dice va a ser cumplido el 31 del 5 del 2022.

Vimos que no se iba a cumplir, hicimos una reunión con la Gerencia General en febrero y con todo su grupo, porque el planteamiento que nos daban es que todo eso se iba a retomar para el 2024. Nosotros decíamos que cómo nos vamos a brincar un año.

Nos hacen un nuevo planteamiento y nos dicen va a ser el 9 del 9 del 2022, como lo pueden ver acá. Después, ahora, la última comunicación, nos dicen va a ser el 19 del 12 del 22 en este caso, en otros casos ustedes verán que dice febrero del 2023, marzo del 2023, febrero del 2023 y ahí sigue; y entonces, nosotros lo que decimos es no estamos de acuerdo con esos plazos, el Banco no aguanta, de verdad, esos plazos ni siquiera para tener una definición de cosas que es lo que estamos pretendiendo, tampoco es la solución, no somos como ilusos para eso.

Yo creo que estas cosas son bastante coincidentes con lo que dice la Junta Directiva y la petitoria en concreto que le quiero hacer a la Junta Directiva y la sugerencia es que le ponga el plazo que la Junta Directiva está planteando para operativizar en planes concretos. Creo que la propuesta de la Junta Directiva era creo que el 15 de diciembre y entonces, que considere el cumplimiento de estas recomendaciones para esa misma fecha, toda vez que como ustedes lo pudieron haber leído o repasado ahí, estos temas son coincidentes con esos planteamientos.

Entonces, ese es el resumen que podría hacer del tema, señor Presidente y señores Directores.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ve que está muy relacionado con el tema y yo creo que aquí, doña Shirley recordará que en la Comisión de Auditorías hay un grito que evitemos ese tipo de ajustes a la planificación, que al final son 12 meses y muchas veces no nos alcanza el tiempo; entonces, si les parece veámoslo integralmente, analicémoslo nosotros con toda la acción del caso, donde también esté parte de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, porque sí me interesa y yo creo que esto sí lo deberíamos de asumir con muchísima seriedad y sentar las responsabilidades del caso.

Yo considero que esto es prácticamente una cultura en el Banco y preferiría tratarlo desde un punto de vista de eficacia para que las cosas se cumplan de acuerdo con los órganos superiores que establece, porque después vienen los órganos de supervisión nuestros y nos jalan las orejas y realmente no quisiera que a mis compañeros y compañeras de la Junta Directiva, por incumplimientos de otras latitudes, nos tengan que jalar las orejas.

Entonces, como lo repito, tratar integralmente esto, que lo analicemos y traigamos conclusiones para el próximo miércoles, de mañana en 8 días, ya con acciones muy concretas hacia la Administración de este tipo.

Yo por lo menos pediría este plazo para estar muchísimo más claro, contar con la asesoría jurídica y, por supuesto, con el apoyo de la Auditoría Interna, compañeros y compañeras.

Si estamos de acuerdo con eso, lo votaríamos.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Lo que estamos votando son los dos puntos últimos?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Juntarlos, es decir, digamos, porque están integrados, verdad. Uno está relacionado con el exceso de solicitudes de prórroga, que también tienen que ver con el incumplimiento de las recomendaciones donde están. Entonces, mi recomendación es que no los veamos separados, como los vamos a analizar con la Auditoría Interna, yo creo que los podríamos tratar en conjunto, por supuesto dando por recibidos los dos informes en este sentido, para analizarlo con más calma y apoyar las acciones que nos está pidiendo la Auditoría Interna.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, bueno, don Abel, yo sí quiera dejar clara mi posición como Presidente del Comité Corporativo de Riesgo, de que a mí, particularmente, me preocupa demasiado la pasividad con la que se ha tomado este tema de los indicadores fuera de rango.

La vez pasada, la propuesta que se llevó fue devuelta por el Comité por insatisfactoria, porque era omisa, porque no atacaba el problema, porque no tenía ningún planteamiento concreto. Entonces, si se va a hacer así, a mí me parece que sí debería dársele un plazo, más que del que ya han gozado y yo quisiera pensar que no es un asunto de desinterés y que, más bien, viene por el lado de las imposibilidades de las que vemos en el Banco.

Todos los caminos terminan en Tecnología de Información, por ejemplo, esa es una de las razones o una de las excusas, pero mientras tanto nosotros tenemos reuniones con la Sugef donde tenemos que poner la cara para explicar por qué los indicadores están fuera de rango, señores, es que ese es un tema serio, es que a eso es a lo que yo me quiero referir.

Estamos aquí jugando en la cuerda floja, no es un asunto de que, si se puede o no se puede, es que se debe hacer. Ya ha sido, vean los indicadores ahí, 9 meses fuera de rango, 9 meses, casi un año.

Esa es mi preocupación, don Abel, que quede así en actas por favor y bueno, si la propuesta es juntar esto con el otro tema, está bien, si esa es la metodología y si ese es el camino más corto para resolverlo, pues yo lo apoyaría.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl, yo creo que esto que les estoy sugiriendo va a apoyar mucho la labor del Comité Corporativo de Riesgo y lo que hace Riesgo, pero también no es un asunto solo de Riesgo, es un asunto de Auditoría también, es un asunto de cumplimiento, o sea, yo por eso me atrevo a decir que es como una cultura a la no gestión, a no cumplimiento oportuno; entonces, cuando ustedes terminen de leer el último informe de la Sugef, van a comprender por qué es importante que hagamos un alto en el camino, que analicemos y valoremos cuál debería ser el futuro, apoyando concretamente la labor de la gente que debemos y le debemos un respeto, como vos decís, para el cumplimiento de todo esto, pero yo preferiría que lo analicemos, es más, son 9 días más y poder decirle a la Dirección Corporativa de Riesgo hicimos esto, tomamos tal decisión; decirle a Cumplimiento tal decisión, porque lo haríamos conjuntamente.

Yo creo que esta es una labor de equipo con los entes de supervisión y apoyarlos en lo que ellos requieren, dado que Cumplimiento, Riesgo y Auditoría dependen técnicamente de la Junta Directiva Nacional, entonces, que quede de manifiesto que nuestro interés es cumplir al 100% tu propuesta, don Raúl.

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Gracias, don Abel. No, básicamente quería referirme a estos dos puntos y un poco contextualizarlo, verdad, porque cuando uno escucha a don Manuel y se centra solo en este tema, no menciona del montón de temas que se han tenido que solucionar a lo largo de estos 2 años y medio, temas de crédito, *core* de crédito, el tema del *Data Center*, del vencimiento, este proyectos inconclusos como el CRM que tenía años de estar pendiente y lo hemos ido trabajando; las caídas en el tema informático, el tema de seguridad de la información, la continuidad del negocio, todos estos temas que no se han atendido por muchísimos años y que, igual, será el primero de advertencia que veo como el que presentó ahorita don Manuel y yo me imagino que habrá otros conociendo los proyectos que se han dejado por muchísimo tiempo.

Pero lo que quiero es contextualizarlo porque, de pronto, nos enfocamos nada más en el punto negro y el resto de cosas no se están viendo, o sea, tenemos un Banco con una cultura complicada, con un tema de plazos, con un tema tecnológico.

Yo personalmente me he tenido que meter en los temas de cumplimiento para garantizar que se pudiera salir a plazos con algunas de las normativas que hemos buscado; incluso, les menciono con este informe de cumplimiento, el último que se hizo me parece que fue en el 2013, que mencionaban ellos, ese informe derivó en un órgano de proceso que finalmente le hicieron al Banco y que nos tiene ahí en un pleito legal, y que nos ha imposibilitado tener corresponsalía.

En la reunión que tuvimos con los señores de la Sugef, ellos decían, bueno, se ve que se ha mejorado, pero todavía falta. Ahí sí, efectivamente, hay muchos temas que corregir, estamos trabajando en ellos, los estamos corrigiendo, hay elementos como en el informe que presentaba ahorita don Alberto que es la firma de un oficio, pero el plan se está llevando a cabo.

Y yo me comprometí a revisar directamente el tema de Riesgo, de los apetitos, de las distancias que se nos están presentando, de los incumplimientos y eso lo voy a revisar yo personalmente mañana. Lo había visto con personal mío de confianza, entendían que ya estaba alineado, pero bueno, veo que no, fue rechazado y yo lo estoy viendo directamente.

Entonces, nada más ese entendimiento de que lo que tenemos son problemas de años que estamos tratando de resolver con la mayor de los esfuerzos y, de hecho, este año hicimos dos arreglos importantes que se tenían ahí por muchísimos años, más el *Data Center* y el *core* de crédito que esperamos terminar.

Entonces, no es que no se quiera, es que son demasiados temas abiertos, todos los días salta uno, en el cual estamos trabajando.

No es una excusa, pero nada más mencionarlo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ya tendremos la oportunidad de conversar sobre eso. Voy a resumir el 7.1 y 7.2. La propuesta de acuerdo es dar por recibido el informe remitido por la Dirección Corporativa de Riesgo, mediante el cual se refiere a las áreas, unidades y responsables que no cumplen, ya sea con la presentación de los planes de mitigación o con la ejecución de estos, para que la Junta Directiva Nacional analice el informe y proceda a determinar las acciones pertinentes en un plazo de 9 días.

Asimismo, por recomendación de la Auditoría, en el 7.2, solicitar a la Administración que dé atención inmediata y en plazos perentorios a las recomendaciones incluidas en los informes AIRI-04-2020, AIRI-23-2021 y AIRI-41-2021, relativas a debilidades importantes relacionadas con la falta de direccionamiento, alineamiento y liderazgo en temas de planificación estratégica y trasformación digital y que a octubre 2022 no han sido resueltas de forma adecuada ni contundente, porque los riesgos asociados no han sido mitigados.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en los artículos 35, 36 y 37 de la Ley de Control Interno, tomando en cuenta las consideraciones de los Directores, nuestro fortalecimiento de la Dirección Corporativa de Riesgos, Comité Corporativo de Riesgos, para estos temas y los estaremos rescatando para dentro de 9 días. Tal es la propuesta.

¿Estamos de acuerdo? Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio DIRCR-792-2022, mediante el cual se remite informe de la Dirección Corporativa de Riesgo referente a las áreas, unidades y responsables que no cumplen, ya sea con la presentación de los planes de mitigación o con la ejecución de estos, para que la Junta Directiva Nacional analice el informe en conjunto con la Auditoría Interna y proceda a determinar las acciones pertinentes en un plazo de 9 días.**
>
> **2. Dar por recibido el oficio AG-196-2022 y solicitar a la Administración que dé atención inmediata y en plazos perentorios a las recomendaciones incluidas en los informes AIRI-04-2020, AIRI-23-2021 y AIRI-41-2021, relativas a debilidades importantes relacionadas con la falta de direccionamiento, alineamiento y liderazgo en temas de planificación estratégica y trasformación digital, que a octubre 2022 no han sido resueltas de forma adecuada ni contundente, por lo que los riesgos asociados no han sido mitigados.**
>
> **Lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 35, 36 y 37 de la Ley de Control Interno".** **(920)**
> (Ref.: Oficio AG-196-2022)

ACUERDO FIRME.

Bueno, asuntos resolutivos, no tenemos ninguno; asuntos varios, no hay.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTIÚN HORAS CON SIETE MINUTOS**.

Sr. Abel Francisco Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5955

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y TRES MINUTOS** del **MIÉRCOLES NUEVE DE NOVIEMBRE 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; 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

"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 del acta de la sesión 5953.

3.- Correspondencia. (no hay)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomeral y Planes de Acción. (no hay)

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 Auditoría eleva, para aprobación, el Plan Anual de Trabajo 2023 de la Auditoría Interna. Expone: Manuel González.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, el informe de labores correspondiente al tercer trimestre del año 2022.

8.3.3.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del 2022, sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al

terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa y solicita que se instruya a la Administración para que atienda las recomendaciones que fueron conocidas y aceptadas por ese Comité. (Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-120-2022-Art-7)

8.3.4.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el Informe de Labores del III trimestre del 2022 sobre el avance en la ejecución del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Cumplimiento. (Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-119-2022-Art-7)

8.3.5.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, el límite identificado para el apetito de riesgo asociado a la concentración de cartera dirigida al Sector Telecomunicaciones, para atender la solicitud realizada por la División Banca Institucional Corporativa. (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-208-2022-Art-4)

8.3.6.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la propuesta de límites para el indicador de Suficiencia Patrimonial, con la finalidad de que la Dirección Financiera Corporativa continúe con los procesos de capitalizaciones. Cabe mencionar que, de aprobarse lo propuesto, se deben derogar los límites vigentes, que fueron aprobados mediante el acuerdo JDN-5767-Acd-828-2020-Art.8, artículo 4 de la Política para la Administración de Capital del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-209-2022-Art-5)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-1227-2022 el cual aporta el plan de acción para la recuperación de las oficinas comerciales con resultados negativos en el margen de contribución ajustada a la utilidad neta al 31 de diciembre de 2021, cuyo análisis se hizo extensivo a los resultados intermedios con fecha de corte al 31 de marzo de 2022. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5908-Acd-286- 2022-Art-11. (Ref.: Oficio GGC-1030-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-1333-2022 mediante el cual se anexa el Informe de patrocinios del I semestre de 2022, donde se detalla los patrocinios ejecutados, en proceso de ejecución y aprobados durante el periodo. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5925-Acd-513-2022-Art-7. Expone: Fernando Rojas. (Ref.: Oficio GGC-1168-2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.5.1.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros, S. A., motiva a la Junta Directiva Nacional, la celebración mensual de una tercera sesión ordinaria, para conocer, como único punto, los avances del Proyecto Core, dada la relevancia e importancia que tiene para Popular Seguros. (Ref.: Acuerdo JDPS-382-Acd-368-2022-Art-9)

8.6.- Otras dependencias internas o externas. (no hay)

9.- Asuntos Varios. (no hay)"

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Los que están de acuerdo en aprobar el orden del día propuesto, sírvanse manifestarlo levantando su mano, que quede constancia ahí.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"Aprobar el orden del día de la sesión ordinaria n.°5955, celebrada el 9 de noviembre del 2022".** **(921)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria 5953.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Hay alguna observación al acta 5953? ¿Algún comentario, observaciones? Si no los hay, la damos por aprobada. Sírvanse levantar la mano, que conste la fotografía que estamos tomando. Estamos de acuerdo. Excelente.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria n.°5953, celebrada el 2 de noviembre de 2022".** **(926)**

ARTÍCULO 3

3.- Correspondencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

La propuesta de correspondencia, ¿cómo estamos, don Luis Alonso, para hoy?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, don Abel, no tenemos correspondencia para hoy. Recuerden que ojalá que todos estemos sintonizados en el apartado 6, que viene el acuerdo de la aprobación del cartel de Temenos, espero que todos lo hayan recibido en el último correo.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, ese era el primer punto que se iba a ver hoy, para aprobarlo, ¿se acuerda, don Abel?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es correcto, sí, en Asuntos de Presidencia lo tengo como primer punto, ¿ya lo leyeron? Por ahí está la Asesoría Jurídica, don Marvin, don Manuel, si ya lo revisaron, ¿usted lo tiene en sus manos, Luis Alonso?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, señor, no lo puse en Asuntos de Presidencia, don Abel, lo puse más abajito, pero como usted quiera, lo podemos…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Veámoslo primero, porque habíamos quedado en revisarlo, el orden del factor no va a afectar el producto. Veámoslo de una vez.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo le hice ahora con Armando… ¿Vas a poner ese, Luis Alonso? El último que acabo de arreglar con Armando. ¿Armando lo tiene ahí?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Lo tiene Luis en su correo, yo se lo pasé a todos… se identifica como último; de hecho, dice "Último a las 4 p. m.", así está grabado, con ese nombre.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, señor. Leo entonces… el punto es:

El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional la aprobación del cartel de soporte y mantenimiento de T24, cuya vigencia está propuesta por el plazo de un año, con opción de prórroga hasta por tres periodos iguales adicionales, bajo las siguientes condiciones, hasta completar por un máximo de 4 años.

Nosotros lo habíamos planteado así y esta es la propuesta de acuerdo:

De conformidad con lo establecido en el artículo 139 inciso a) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y con el artículo 4 inciso b) del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y con fundamento en la validación técnica del cartel emitida por la División de Desarrollo de Servicios mediante oficio DDS-921-2022, la acreditación de único oferente por la Dirección de Soporte Administrativo y la División de Contratación Administrativa, los dictámenes jurídicos emitidos por la Dirección Jurídica del Banco Popular según oficio DIRJ-508-2022 y de la Asesoría Jurídica de la Junta Directiva Nacional según oficio No. AJD-116-2022 suscrito por el Lic. Juan Luis León Blanco, y con las condiciones técnicas, niveles de servicios y demás condiciones requeridas por la instancia técnica, para la plena satisfacción de esta necesidad administrativa:

1. Se autoriza a la Administración la aplicación de la excepción por oferente único para la contratación de la empresa TEMENOS COSTA RICA S.A., para la adquisición de servicios para la entrega y mantenimiento de soluciones tecnológicas de la plataforma T24 que soporta el Core Bancario y las versiones evolutivas asociadas, considerando la siguiente estimación presupuestaria anual:

ÍTEM	CONCEPTO	MONTO ANUAL ESTIMADO (*)	CONDICIÓN
1	Soporte y mantenimiento de los productos y servicios	$2.248.700,00	Monto fijo mensual
2	Servicios de asesoría y acompañamiento para la entrega de soluciones de software (total de perfiles)	$2.118.750	Consumo según demanda
3	Servicio para la suscripción de la licencia TEMENOS Learning Community (TLC) -Línea 1, Temenos learning community-TLC Online -Línea 2, Temenos learning community-TLC Classroom	 $7.910,00 $28.250,00	Consumo según demanda

(*) Refiere a estimaciones presupuestarias para el período de un año

La vigencia del contrato será de un año, con opción de prórroga hasta por tres (3) períodos iguales adicionales bajo las mismas condiciones, hasta un máximo de cuatro (4) años.

2. Se aprueba la propuesta de pliego de condiciones (Cartel).

3. Se delega en la División de Contratación Administrativa la gestión de aclaraciones, enmiendas, modificaciones o prórrogas, en total apego de la normativa vigente en esta materia, y que en el momento de la adjudicación informe a este Órgano de lo actuado con ese alcance.

4. Debe incluirse en el cartel una condición que obligue al fiscalizador del contrato, a verificar el fiel cumplimiento de los niveles de servicio y la debida aplicación de las multas de forma estricta.

5. *Se instruye a la Administración para que el procedimiento excepcionado de*
6. *se lleve a cabo ajustado estrictamente a lo indicado por la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.*

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, gracias don Abel. Yo remití el documento conforme a lo acordado. Leyéndolo, no encuentro la modificación que dice doña Genoveva que hicieron con don Armando, no lo aprecié, por lo menos.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Si me permite, don Abel. Tiene varios cambios y perdón que quizás no lo mandamos con control de cambios, pero era por la urgencia, tenía que estar en la Junta antes del inicio. Tiene varios cambios, desde el inicio, el que pasaron originalmente, en cuanto a la conformación del componente normativo, cuál es el fundamento normativo que exige que sea la Junta Directiva Nacional la que dé esta autorización.

Básicamente, se ordenan las normas, antes estaba al final el 139, ahora pasa al inicio; se recalca lo del 4, se agrega que existe acreditación de oferente único –antes no estaba–; se incorpora la participación de la Dirección de Soporte Administrativo y la División de Contratación Administrativa –antes no estaba–; se agrega en el punto 1, realmente lo que hace la Junta es una autorización a la administración para la aplicación de la excepción; se corrige la forma en que venía originalmente, porque no estaba en esos términos.

En el punto siguiente, el 4 es un tema nuevo, que ese sí viene bien diferente a como estaba originalmente y eso fue producto de una sugerencia que nos hace doña Genoveva, la cual me parece muy válida y totalmente oportuna, y es que se incluya en el cartel una condición que obligue al fiscalizador del contrato a verificar el fiel cumplimiento de los niveles de servicio y la debida aplicación de las multas de forma estricta, si es que llegaran a corresponder, obviamente.

De los otros cambiecillos de forma, se le hicieron, don Marvin. Quizás usted lo ve muy semejante, porque se ha corrido mucho, pero sí tiene esos cambios.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, don Abel. Tres cosas; la primera es si la excepción como oferente único aplica para los 3 ítems y esto por una intervención de don Manuel, justamente ayer, donde cuestionaba la condición de oferente único para el ítem 2 y el 3, si no recuerdo mal, tal vez ahora don Manuel nos aclara.

El segundo punto es que me parece que tal vez podría valorarse incorporar en el acuerdo que se informe a la Junta Directiva el resultado de las revisiones anuales, porque este es un contrato anual prorrogable, entonces creo yo que es de interés de la Junta Directiva conocer ese resultado de la evaluación, en vista de que podría ser sujeto a modificaciones por una única vía, según le entendí a Maykel ayer, que nos explicaba. Y el tercer punto que tal vez quede recalcado en el acuerdo es que, no recuerdo bien si este punto llegó a Junta Directiva por la cuantía o por requerir la excepción de oferente único. Tal vez si don Armando y don Manuel, entre los dos ahí me van aclarando los tres puntos.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Gracias, señor Presidente. Tal vez para, de alguna forma, dar respuesta a algunas de las interrogantes de don Raúl. Empezando por la última, la situación por la cual está en la Junta Directiva es por ser la aplicación de una contratación directa y, en este caso, bajo la premisa de un oferente único; y así ellos dicen que está suficientemente acreditado en el expediente, de hecho, lo pudimos ver.

La otra que preguntaba don Raúl tiene relación con alguna consulta que yo formulé el día de ayer; Rolando explicó que lo que tiene que ver con capacitación es una inscripción en la universidad interna que maneja Temenos y tendría que ser, definitivamente, de esa forma porque solo ellos tienen esa posibilidad. Yo desconozco si existe alguien que pudiese capacitar además de ellos sobre este tema, pero ellos acreditaron que la intención era una inscripción en esa universidad.

El otro punto que tiene que ver con desarrollos adicionales, esa parte igual creo que Rolando la justificó, pero no la preciso ahora; sería interesante oírlo de ellos, pero yo entendí que la justificación iba por ese lado.

Y yo quería agregar, nada más, con respecto a esos agregados, que me parece, como dice don Armando, muy válidos, Armando, si verificaron en el cartel que, efectivamente, existan niveles de servicio y que, efectivamente, existan multas por el incumplimiento de esos niveles de servicio, porque si estamos poniendo esto, pero en el cartel no se incorporaron, poco lograríamos. Nada más estar seguros de esto, porque yo no conozco esas modificaciones al cartel que se le han hecho a última hora.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y nueve minutos**, ingresa el Director de Tecnología de Información, Sr. Rolando González Montero.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

En efecto, primero, creo que don Manuel le atiende las consultas todas a don Raúl, no veo necesidad de que yo amplíe en algún tema, me parece que fue muy claro en lo que él expuso.

De frente a si está en el cartel el componente de servicio y de multa, sí está. De hecho, el componente de servicio es el que provoca la imposición de la multa si no se da el servicio, a partir de ahí es que se establece la multa en la forma en que lo establece la Ley de Contratación Administrativa, que puede llegar hasta un 25% del monto a pagar en el mes. Eso sí está.

Ahorita no tengo el cartel a la mano, no sé si Rolando lo tendrá, pero lo cierto del caso es que eso es parte de la revisión básica que hace la Dirección Jurídica cuando tiene de frente un cartel de esta naturaleza, porque esos son los requisitos consustanciales de toda contratación administrativa, de frente a la protección a la administración activa.

Entonces, don Manuel, la respuesta es sí, sí están esos elementos que usted menciona.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Gracias.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Presidente, pedí la palabra, gracias. A ver, me sorprende la pregunta de don Manuel de que si eso está ahí; yo me imagino que todos los aquí presentes, excepto los nuevos, pero, por ejemplo, don Raúl, el mismo don Armando, don Marvin, don Alberto; todos los que estuvieron aquí cuando se aprobó esto tienen, me imagino, como participantes en una junta directiva anterior, tienen que haber visto eso.

Entonces, yo creo, con todo el respeto, como que nos estamos atrasando mucho y cayendo en un vicio de esto mismo. Estoy de acuerdo en que se hagan todas las preguntas y con sobrada razón, pero no preguntas que creo que ustedes mismos en el pasado debieron haber analizado y más bien que ahorita estamos protegiendo al respecto. Gracias, Presidente.

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

Con todo gusto, recién me acabo de incorporar. Lo que escuché, básicamente, era que había temas relacionados con la capacitación; en efecto, lo que Temenos nos está ofreciendo es acceso a una capacitación virtual con soporte de parte de consultores que ellos tienen en ese momento. Ese servicio como tal, adaptado, no solo a la aplicación que tenemos, sino a futuras versiones, no lo hemos encontrado en ningún otro lado; prácticamente, es proveedor único que nos puede ofrecer ese servicio.

En cuanto al desarrollo de aplicaciones, en este momento estamos en un problema bastante importante, ¿por qué razón? Contratamos desarrollo de aplicaciones a través de otra empresa, les puedo mencionar, que es una empresa que nosotros contratamos ese tipo de servicio y ahora estamos reprogramando, porque hicieron un montón de barbaridades de consultas que en este momento nos metieron mucho retraso en el sistema. Ya hemos tenido que actualizar cerca de 420 aplicaciones que nos desarrollaron y no queremos otra vez pasar por ese mismo calvario que, lejos de ayudarnos, más bien nos mete en puntos de falla. Entonces, por eso es que nosotros queremos llevarlo a nivel del proveedor, que es el que conoce muy bien todos los componentes de esa solución tecnológica.

En cuanto a las multas, en efecto, hay un cuadro de multas que yo estoy preparando para la presentación del lunes, que me pidió doña Genoveva, como parte de los puntos que tenemos que exponer. Son 5 niveles, cada nivel tiene sus tiempos de respuesta y tiene las penalidades que ellos sufrirían en caso de incumplimiento.

Con todo gusto, si ustedes lo quieren ver ahora, nada más les pido unos minutos para buscar el archivo y presentarlo, pero, en efecto, sí se contempla dentro del contrato esa penalización por incumplimiento.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Una pregunta, don Rolando, esa penalización por incumplimiento… porque el acuerdo solamente toca el proceso de servicios ¿hay una calendarización que tiene que obedecer puntualmente?

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

Sí, señor, en efecto. Por ejemplo, si ellos para una severidad crítica tardan más de dos horas en resolver el problema, tienen que darnos una solución inmediata, en dos horas tienen que resolver el problema. Aunque no resuelvan la causa raíz, tienen que resolver aquellos puntos que nos han impedido funcionar. Después de eso, tienen otro periodo para darnos la solución definitiva, pero no pueden dejar al Banco más allá de ese tiempo sin operar. Nada más a manera de ejemplo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Voy a hacer una pregunta, espero que no sorprenda a nadie, es con efecto presupuestario. Lo que estamos aprobando o estaríamos aprobando con esta propuesta de acuerdo es esa excepción con un presupuesto relacionado y eso tiene una vigencia de un año. Yo hice una propuesta de incluir en el acuerdo que se le informara a la Junta Directiva el resultado de la evaluación anual; nadie se refirió a ese punto.

Entonces, lo que quiero preguntar es si lo que estamos aprobando tiene una vigencia de un año, con un presupuesto relacionado a ese año, ¿quién, dónde y cuándo se va a aprobar la extensión del contrato y el presupuesto relacionado para el segundo año? Si esta junta directiva va a mantener la preeminencia de aprobar la excepción, pero no el presupuesto.

Si no hay un proceso aquí de revisión de esa evaluación, ¿quién va a aprobar ese presupuesto y cuándo se va a aprobar?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl, yo tomé nota de la sugerencia suya, de agregar el informe a la Junta Directiva Nacional de los resultados que usted planteaba; es más, agregué: “Informe a la Junta Directiva Nacional de los resultados, previa decisión de prórroga o terminación del contrato”. Deberíamos agregar “previa presupuestación o terminación del contrato”, que quede así vigente, para no equivocarnos en ese sentido.

Es más, aquí le podíamos decir “Agregar que sea hasta el mes de noviembre”, dentro de un año lo estaríamos revisando, previo a la aprobación del presupuesto también.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, nada más tomar en cuenta, don Abel, que el ejercicio presupuestario se realiza previo al mes de setiembre, entonces, en buena medida, debería estar eso listo; pero si el año no ha concluido antes de ese momento, entonces deberíamos tener una aprobación de esa línea presupuestaria aun sin tener la evaluación. Nada más lo dejo ahí para que lo tomen en cuenta como aspectos de forma.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Gracias, don Abel, no, el tema del presupuesto, se establece este tipo de contratación o se le da el contenido presupuestario en el presupuesto que cada año tiene que llevarse a la Contraloría General de la República. Ese es el que se presenta en el mes de setiembre; para el 2023 ya va esta partida debidamente presupuestada.

Para los años siguientes, tendría que ser de la misma forma y la renovación debería estar sujeta a que se presente el informe, que ahorita no sabemos cuándo va a ser, porque esto sale, lo que estamos autorizando hoy es el procedimiento por excepción, pero es para sacar el cartel, esperar a que la empresa nos haga su oferta y adjudicar. A partir de ahí es que empezaría a contar ya el año que estamos conversando, para poder definirlo y, en un año, veo muy difícil, pero me parece que el acuerdo debe tenerlo, el dar el resultado de esa gestión anual, pero plantear el salirnos de este proveedor requiere un análisis y una revisión, que lo hemos conversado, sobre el core bancario, una sustitución que eso, claramente, nos va a llevar más de un año. Pero yo creo que sí es sano poner la revisión o el resultado anual de la gestión que tenemos con este contrato de soporte y mantenimiento.

Espero haber atendido las dos consultas que se hacen con el tema presupuestario y, totalmente, me parece que el informe debe presentarse.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

En la misma línea, a mí me parece muy prudente lo que menciona don Raúl, porque se le puede agregar que la administración presente un informe periódico de la ejecución contractual, una vez que este contrato sea adjudicado.

De momento, estamos con el cartel. El contratista tendrá que ofertar y el Banco tendrá que adjudicarlo; eso no se ha materializado. Lo cierto es que ese informe podría plantearse con alguna periodicidad, la Junta lo definirá a 3 meses, 6 meses, mensual, pero sí puede darse ahí un seguimiento.

La responsabilidad de los señores directores y directoras en este acto es básicamente de autorización. La responsabilidad de la administración es la de la ejecución contractual; es la fiscalización la que tiene la responsabilidad de velar por que el contrato se adecúe al objeto contractual y a todos los ítems o condiciones que ahí se pactaron. En ese sentido, la Junta Directiva tiene una responsabilidad global *in vigilando* de la actuación de la administración, pero, como tal, no es responsable de la ejecución del contrato en sí mismo, eso es un tema propio de la administración. Y quería hacer esa aclaración para que tal vez no haya ahí algún tema de confusión.

Veo bien lo que plantea don Raúl, no sé los señores del Comité de TI cómo lo ven, pero creo que es prudente que se presenten informes al Comité de TI y a la Junta. En el tema presupuestario, don Raúl, y usted lo maneja perfectamente, quizás yo no soy el más capacitado para referirme a estos temas, pero, no obstante, los presupuestos aquí son meramente presuntivos.

Esta contratación es una contratación de consumo por demanda; el Banco le va a requerir al contratista una cantidad de servicios, entonces lo que usted tiene es un presupuesto global o un tope de presupuesto en forma anual. Puede que no lo gaste, porque puede que no le pida todo lo que originalmente pensó que le iba a pedir, pero tiene que reservarlo. Entonces, anualmente, va a tener que reservar hasta el tope de esta contratación en la forma en que aquí se ha establecido.

Si el contrato se renueva para otro periodo, en el siguiente ejercicio presupuestario se tendrá que incluir esa suma presupuestaria y así deberá traerlo la administración a la Junta para que se lo apruebe. Pero, digo, quizá yo no soy el más capacitado para darle una explicación a usted de estos temas financieros, pero *grosso modo* le puedo decir que así funciona, en general.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Eso era, Armando, perfectamente. Muchas gracias, esa era la respuesta que esperaba, muchas gracias.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Abel, en relación con lo que dijo don Armando, que si los de TI estábamos de acuerdo, obviamente que estamos de acuerdo en lo que está pidiendo don Raúl, me parece muy válido.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perfecto. En el punto 4, creo, Luis Alonso, que se habla de servicio, yo sugiero que se agregue la palabra "acorde a la calendarización y los servicios", a ver si lo ponés por ahí. Por eso pregunté sobre, dice "Debe incluirse en el cartel una condición que obligue al fiscalizador del contrato a verificar el fiel cumplimiento de la calendarización y los niveles de servicio", etc. etc., que quede igual, esa es una primera sugerencia.

Y luego, como punto 6, "Informar cada 4 meses a la Junta Directiva Nacional de los avances del proceso y sus resultados, y de manera especial previa prórroga o terminación del contrato cada año". Aquí amarramos eso, ¿por qué cada 4 meses? Porque nosotros vamos a un proceso de verificación, de análisis y de toma de acciones correctivas cada 4 meses y a la revisión del proceso estratégico y eso entra dentro de ese proceso. ¿Cómo lo ven? ¿Algún comentario? ¿Estamos, entonces, con esas recomendaciones para someter a aprobación el acuerdo?

Tomando en consideración las observaciones y los comentarios de los directores, tal y cual fue leído, incluyendo estos últimos dos procesos, sírvanse levantar la mano para aprobar el acuerdo, por favor. Muchas gracias, don Rolando.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"De conformidad con lo establecido en el artículo 139 inciso a) del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa y con el artículo 4 inciso b) del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y con fundamento en la validación técnica del cartel emitida por la División de Desarrollo de Servicios mediante oficio DDS-921-2022, la acreditación de único oferente por la Dirección de Soporte Administrativo y la División de Contratación Administrativa, los dictámenes jurídicos emitidos por la Dirección Jurídica del Banco Popular según oficio DIRJ-508-2022 y de la Asesoría Jurídica de la Junta Directiva Nacional según oficio No. AJD-116-2022 suscrito por el Lic. Juan Luis León Blanco, y con las condiciones técnicas, niveles de servicios y demás condiciones requeridas por la instancia técnica, para la plena satisfacción de esta necesidad administrativa:

1. Se autoriza a la Administración la aplicación de la excepción por oferente único para la contratación de la empresa TEMENOS COSTA RICA S.A., para la adquisición de servicios para la entrega y mantenimiento de soluciones tecnológicas de la plataforma T24 que soporta el Core Bancario y las versiones evolutivas asociadas, considerando la siguiente estimación presupuestaria anual:

ÍTEM	CONCEPTO	MONTO ANUAL ESTIMADO (*)	CONDICIÓN
1	Soporte y mantenimiento de los productos y servicios	$2.248.700,00	Monto fijo mensual
2	Servicios de asesoría y acompañamiento para la entrega de soluciones de software (total de perfiles)	$2.118.750	Consumo según demanda
3	Servicio para la suscripción de la licencia TEMENOS Learning Community (TLC) -Línea 1, Temenos learning community-TLC Online -Línea 2, Temenos learning community-TLC Classroom	 $7.910,00 $28.250,00	Consumo según demanda

(*) Refiere a estimaciones presupuestarias para el período de un año

La vigencia del contrato será de un año, con opción de prórroga hasta por tres (3) períodos iguales adicionales bajo las mismas condiciones, hasta un máximo de cuatro (4) años.

2. Se aprueba la propuesta de pliego de condiciones (Cartel).

3. Se delega en la División de Contratación Administrativa la gestión de aclaraciones, enmiendas, modificaciones o prórrogas, en total apego de la normativa vigente en esta materia, y que en el momento de la adjudicación informe a este Órgano de lo actuado con ese alcance.

4. Debe incluirse en el cartel una condición que obligue al fiscalizador del contrato, a verificar el fiel cumplimiento de la calendarización y de los niveles de servicio y la debida aplicación de las multas de forma estricta.

5. Se instruye a la Administración para que el procedimiento excepcionado de contratación se lleve a cabo ajustado estrictamente a lo indicado por la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.

6. Informar, cada cuatro meses, a la Junta Directiva Nacional de los avances del proceso y de sus resultados, y de manera especial previa prórroga o terminación del contrato". (922)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con un minuto**, se retira el Director de Tecnología de Información, Sr. Rolando González Montero.

ARTÍCULO 4

4.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Recordar la visita nuestra a San Carlos el viernes, que todavía está abierto el proceso, si quieren pasar al calor del hogar de Iliana, se lo recomiendo, que no se lo pierdan. Solo que hay que madrugar, hay que salir muy temprano, pero cordialmente invitados. Hay un horario que se les fue distribuido, allá vamos a visitar Coopelesca, estamos en Coneléctricas también; vamos a estar en nuestro lugar y don Marvin nos va a acompañar dichosamente en este proceso…

Y luego recordarles, los martes, de una a tres de la tarde, siempre vamos a tener las reuniones, especialmente le recuerdo a doña Shirley que eso está aprobado, eso está listo, yo siempre voy a estar en el Banco. Los que quieren venir antes para discutir temas semanales, con muchísimo gusto y a la orden, para que lo tomen en cuenta.

ARTÍCULO 5

5.- Asuntos de Directores.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Lo tengo por aquí anotadito, es en relación, tal vez, don Armando, usted me puede meter ahí el hombro de lo que estuvimos hablando, de lo que leí rápidamente pero no profundicé, pero sí me preocupó mucho, de lo de la Sugef, de la carta, don Armando. ¿Usted puede explicarles a nuestros compañeros directores, por favor, mi preocupación al respecto?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Con todo el gusto, doña Genoveva. ¿Me permite, don Abel?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, señor. Adelante.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Ahora conversando con doña Genoveva, ella me manifestaba alguna preocupación en relación con el oficio de la Sugef 22-27 que está fechado el 4 de noviembre de este año, en donde se presenta el resultado de la supervisión efectuada sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, en relación con la Ley 7786 y su reglamentación conexa.

Particularmente, doña Genoveva tiene una gran preocupación respecto a la serie de situaciones que la Sugef menciona en este informe, donde solicita algunas medidas correctivas por diferentes instancias de la organización, hasta el punto de que me decía que entendió y así es, yo le dije que así es de lo que yo leí igual, que estas medidas correctivas se deben implementar en el lapso de uno a dos meses como máximo. A manera de ejemplo, comentábamos que se dieron hallazgos tales como que no hay una demostración fehaciente del origen y fuente de los fondos transados y acumulados por algunos clientes, que no hay una adecuación a la totalidad de lo que establece la Ley 7786 u 8204, como quiera llamársele, y la reglamentación conexa.

Hay carencias por alguna falta de información financiera, información desactualizada o insuficiente, e incluso utilización de declaraciones de renta y declaraciones juradas de los clientes como respaldo del origen y fuente de los fondos, en lo cual Sugef aprecia algunos riesgos. Dicen ahí que también hay algunas debilidades en el tema de la conformación de algunos expedientes porque como que no hay análisis y documentación en orden a la transaccionalidad o los fondos transados y a las acumulaciones que se hacen de las tolerancias en cada cliente,

entre otra serie de eventos. Entonces, doña Genoveva lo que me decía es cómo hace para plantear alguna posición para que esto tenga prioridad máxima en la Junta Directiva Nacional, tomando en cuenta que será el Comité de Cumplimiento Corporativo el que deberá tomar la batuta de frente al seguimiento de este informe.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Armando, perdone que lo interrumpa, pero anoche nosotros acordamos que este tema lo vamos a revisar el próximo martes. Hay un acuerdo de la Junta Directiva que quedó ayer en la instancia que yo les señalé tienen que analizar esto, tienen que ver esto, porque es un tema que nosotros lo tenemos que ver a profundidad. Si mal no recuerdo, Luis Alonso, ayer tomamos un acuerdo en ese sentido.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, correcto.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Voy a tenerlo presente. Lo que estoy aquí haciendo es el comentario que compartí con doña Genoveva en esa línea básicamente.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo me salté esa parte, Armando, perdón, y pido mil disculpas porque de veras es que fue tanto lo que leí ahora en el transcurso del día que todo se acumuló y por eso fue que llamé a don Armando al respecto, ¿ya? Pero está bien.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Me parece excelente porque este es un tema que involucra muchos aspectos que van integrados. Esa consulta es extraordinaria. Hacer las consultas jurídicas. También recomendamos que Auditoría Interna también analizara el documento y por supuesto la Dirección Corporativa de Riesgo. O sea, aquí es un asunto que nos involucra a todos, porque es como una telaraña, eso nos toca a todos y bien hace el enfoque don Armando en ese sentido para ponerlo en esa dirección. Pero ya tenemos la fecha y está en agenda para el próximo martes.

¿Don Jorge Eduardo?

ARTÍCULO 6

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Brevemente, Presidente. Solo era para saber. Tenía dos mociones pero no sabía si era oportuno sobre lo conversado ayer con respecto -aquí las escribí-, con respecto… Pero me dicen si no, lo podemos aprobar en cualquier otro momento para avanzar en la agenda. Una es sobre lo que hablamos del Ministro de Planificación con respecto al Plan Nacional de Desarrollo, si tenemos que aprobar una moción, y otra con respecto a la Ministra de la Mujer en cuanto a la inclusión financiera de la mujer, pero no sé si las dos mociones las leo y las votamos o podemos esperar para que la Presidencia las gestione.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ayer hablamos de eso y están dentro de la agenda para pedir las coordinaciones del caso. Por supuesto que son asumidas positivamente, Jorge Eduardo, y tené plena seguridad de que sí vamos a procurar eso.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Okey. Entonces no quiero redundar, si ya están en nuestro mapa, en la agenda para los dos temas, que a propósito que lo tocaron ayer. Pero está bien, avancemos más bien, lo importante es que los temas están en el tapete.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias por recordarnos. Excelente. ¿Algún otro tema sobre Asuntos de Directores? Estamos. Ninguno. Avanzamos.

6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomeral y Planes de Acción (no hay).

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.

Don Marvin, ¿qué tenemos por parte de la Administración? Hay varios temas.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Comité Corporativo de Auditoría es el primero y tiene que ver con que el Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, el Plan Anual de Trabajo 2023 de la Auditoría Interna, a cargo de don Manuel González.

ARTÍCULO 7

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, el Plan Anual de Trabajo 2023 de la Auditoría Interna.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Shirley, ¿algún comentario de introducción sobre el tema, ya que lo vimos ahí en el Comité nuestro?

La Directora, Sra. González Mora:

No, señor. En realidad, el informe fue bastante claro y fue aprobado por unanimidad por el Comité de Auditoría.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias. Don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez yo puedo hacer una breve mención. Primero decir que este Plan de Trabajo, de acuerdo con las regulaciones de la Contraloría, tiene que estar incorporado en su página antes del 15 de noviembre. Esto nos obligó a tener que enviarlo con esa oportunidad. Sin embargo, dados los últimos acontecimientos y así lo comentamos en el Comité… ¿Cuáles? Los nuevos lineamientos que dio la Junta Directiva, que son muy amplios, y la última reunión que tuvimos de auditores, que propició el señor Presidente. De todo eso salen cosas que nos hacen repensar algunos aspectos que hay que incluir en este Plan y entonces vamos a someterlo a alguna revisión, aunque se haya incluido en el programa de la Contraloría, eso no está escrito en piedra, se puede ir incorporando conforme sea necesario.

Ya tenemos fechas, conforme lo hemos estado conversando en el Comité, para hacerle esos ajustes, que en mucho tienen que ver con ese nuevo enfoque y también con avanzar hacia ver cómo podemos tener una Auditoría lo más conglomeral posible, con las limitaciones de ley que tenemos sobre eso que todos conocemos.

En el Comité les exponíamos básicamente los ejes sobre los que versa este Plan de Trabajo, tanto en el área de negocio, en el área de tecnología, en el área de soporte y en el área de auditoría forense. Y para ello ahí está un detalle que no vamos a entrar ahora a conocerlo. Sí hacíamos referencia a que tenemos un universo auditable de 124 unidades y dentro de este Plan, de acuerdo con el análisis por riesgo que se hace de ese universo auditable, vamos a cubrir todas las áreas de riesgo alto que se han determinado en ese análisis.

De las de riesgo medio, 45 las vamos a abordar con estudios específicos; 23, con seguimiento, y 3 se van a quedar sin cobertura. De riesgo bajo, 35 van a tener estudio; 4 van a ser por seguimiento y 2 sin cobertura. Y esto de sin cobertura no es novedad. Nosotros tenemos un ciclo de auditoría de tres años, es decir, que todas las 124 unidades tienen que cubrirse en esos tres años.

En términos muy resumidos, para no ahondar en esto, dado que se vio en el Comité, este sería el Plan que inicialmente tenemos, que como les digo, va a ser objeto de alguna revisión.

Si lo tienen a bien, de seguido puedo desarrollar la parte del informe de labores.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No sé si hay alguna consulta para don Manuel acerca del Plan.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí. Es un tema complejo, porque yo conozco la inhibición que tiene la Auditoría de meterse en las otras unidades de negocio, me refiero a las Sociedades, pero bajo un esquema de supervisión consolidada, cuáles medidas podría implementar la Auditoría Interna del Banco como entidad controladora para tener de alguna manera conocimiento de la labor de las Auditorías de las subsidiarias. Yo sé que ustedes mantienen reuniones de coordinación, básicamente como de buenas prácticas también, pero qué nos puede contar al respecto, repito, con el estandarte de la supervisión consolidada, que es uno de los pilares ahora de la supervisión prudencial.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Yo creo que el Plan, don Raúl, iría básicamente, y eso lo hemos estado ya conversando con los Auditores de las Sociedades, incluso he recibido correos después de la última encerrona que tuvimos por ahí, en la cual el señor Presidente dio algunos lineamientos que yo siento que los ubicó un poco a los señores de las Auditorías de las Sociedades, excepto a una que siempre es mucho más rebelde, que es de la SAFI. De esa no he recibido ninguna realimentación o disposición, pero qué es lo primero que vamos a hacer.

Revisar en forma importante el plan de trabajo que ellos están formulando, para ver el alcance que le están dando y si realmente se están incorporando revisiones o estudios que uno piense, como Auditoría de casa matriz, que están cubriendo los principales riesgos que uno puede ver en esas Sociedades. De ahí vamos a sacar un faltante que probablemente van a tener y vamos a ver cómo lo podemos resolver desde nuestra Auditoría, sobre todo en áreas complejas que yo sé que no manejan (riesgo, TI, planeamiento estratégico), cosas de esas que no tienen probablemente recurso ni experticia, cosa que nosotros podemos tener.

Entonces, vamos a ver cómo nosotros podríamos en forma coordinada con ellos y con el aval de ellos, poder hacer estudios bien sea dirigidos totalmente por nosotros o bien, ejecutados con algún aporte de ellos, de manera que nos permita tener la cobertura apropiada, lo mismo que crear los dashboard apropiados de indicadores que nos permitan a nosotros tener un monitoreo de lo que puede estar sucediendo en cada una de esas Sociedades, sin que pasemos a ser auditores de ellos. Por una parte.

La otra parte es la estandarización, es decir, hasta ahora hemos hecho un esfuerzo, pero la verdad es que cada uno lo aplica o no lo aplica, de acuerdo con sus facultades. Hemos hecho un esfuerzo en procedimientos, en informes, en alcances, en planeación e incluso hasta los instrumentos desde el punto de vista de tecnología para llevar a cabo sus procesos de auditoría. No hemos logrado avanzar en eso y yo creo que ahí tenemos que mejorar mucho para que ellos de verdad sientan que tienen que hacerlo y darles algún grado de compromiso más allá de que quieran o no. Debe haber alguna línea, probablemente le vamos a pedir a la Junta Directiva que la dicte de manera formal para que ellos tomen una orientación corporativa que hasta ahora no hemos podido lograr.

Por ahí va el enfoque. Si ustedes me lo dicen, y yo lo dije en esa reunión, si por mí fuera, procuro cambiar la ley de creación de esas Sociedades, eliminamos las auditorías de cada una, nos abaratamos todo ese costo y ponemos un encargado nada más en cada una de esas Sociedades y tendríamos una solo auditoría corporativa, pero eso lleva trabajo y no sabe uno si lo puede lograr. Sería el escenario ideal, pero no está tan en el corto plazo. De momento vamos a trabajar en esa línea de acción, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí. Muchas gracias, don Manuel, por la respuesta. Don Abel, nada más treinta segundos. Hago la consulta porque la Auditoría Interna es uno de los principales asesores de la Junta Directiva Nacional y, si visualizamos el esquema de supervisión consolidada, y la Junta Directiva no tiene suficientes armas como para realizar esa supervisión consolidada, que vaya en concordancia con la sombrilla que cubre el ámbito de acción de la Junta Directiva Nacional, pues estamos ahí como en un estira y encoge. Y si además tenemos dificultades con algunas de las gestiones de auditoría en ciertas Sociedades, pues entonces el trabajo se podría complicar aún más.

Y justamente eso es lo que pretende la norma. Usted, como Junta Directiva Nacional, como órgano de dirección de la casa matriz, es la que tiene todo el control sobre la entidad corporativa, de manera que me parece que es un tema que eventualmente podría requerir alguna reflexión y también alguna toma de decisiones disruptivas por parte de esta Junta Directiva para adecuarse a la normativa vigente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Gracias, don Abel. Ahora sí considero importante hacer algunos comentarios sobre todo relacionados con las intervenciones de don Raúl. Desde el primer Comité de Auditoría en que yo participé junto con don Abel, hemos hablado justamente de tratar de corporativizar la función y con el objetivo de que desde la Junta Directiva tengamos control sobre todo el proceso de auditoría del Conglomerado.

¿Qué hemos hecho? Bueno, ya se celebró el viernes, me parece a mí que con mucho éxito, tal y como decía don Manuel, el convivio de todas las Auditorías Internas del Conglomerado y hemos estado tratando de establecer, bueno, yo creo que ya en el último Comité quedó en firme el acuerdo de establecer una estandarización de todos los informes comunes que se presentan tanto en Banco como en las subsidiarias relacionados con informe de labores, presentación de estados financieros y el plan de trabajo anual de las Auditorías.

Al ver el Plan de Trabajo que presentó el Auditor, yo incluso le aplaudí en el Comité de Auditoría el uso de herramientas que son líderes y clase mundial, y me dio mucha satisfacción. Así que, de hecho, yo creo que hay que hacer transferencia de tecnología hacia las subsidiarias y esa estandarización, para que cuando nosotros en Junta recibamos los informes, tengamos información estándar para comparabilidad y para toma de decisiones. Hacia eso vamos. Y en las subsidiarias igual, cada Presidente de Junta Directiva y cada uno de los compañeros del Directorio que reciban la misma información para que a la hora de que esto llegue a Junta, todos conozcamos y entendamos y estemos familiarizados con el mismo tipo de informes en todas las Auditorías.

Entonces, yo creo que vamos por buen camino, pero sí me dio muchísima satisfacción ver las herramientas y el tipo de auditoría prácticamente con población al 100% que está haciendo la Auditoría Interna del Banco. Así es que por ahí vamos. Yo creo que vamos por buen camino, hemos logrado bastante, sobre todo el tema de cultura y concientización va muy bien y creo que ese proceso de transferencia de tecnología y de herramientas lo vamos a lograr en el corto plazo.

Quisiera más bien que en los Comités de Riesgo y en el resto de Comités de Apoyo emulemos estas funciones porque son básicas para estar nosotros debidamente enterados de lo que están haciendo los Comités de Apoyo que al final son los que nos dan el input para lograr hacer una vigilancia y una supervisión responsable de todas las áreas que incluye el Conglomerado. Al fin y al cabo, esa es la función de los Comités de Apoyo. Muchísimas gracias, señor Presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, doña Shirley, por hacer eco de lo que comenté claramente el día viernes. A mí realmente me preocupa cuando yo veo observaciones de este tipo porque es una lástima que los Directores no participen en los encuentros. La estrategia habla claramente de un alineamiento. Es muy fácil darse cuenta de que el Banco no es corporativo en las condiciones en que viene actuando hoy. No es corporación. Tampoco es conglomeral, porque está al revés. Lo que yo llamo y se lo expliqué al Gerente, y es una lástima que a usted, don Manuel, no le haya caído el cuatro y se lo digo con todo respeto, porque yo no voy a jugar a esos encuentros, voy con lineamientos muy claros.

Hay un alineamiento que está aprobado por la Junta Directiva. Entonces, desde un punto de vista estratégico, en este concepto, es integral, es corporativo. Se van a estandarizar los procesos. La gente tiene que estar con el paraguas que se está hablando; la gente tiene que seguir los lineamientos que se emiten desde la Junta Directiva hacia atrás. ¿Quiénes son los responsables de que eso se cumpla? Nuestros representantes en las Juntas. Para eso están ahí y tienen que venir justamente a hacer que ese proceso conglomeral se cumpla.

No solamente estamos hablando, don Raúl, del caso de la Auditoría; estamos hablando de Riesgo, estamos hablando de Cumplimiento, o sea, que eso que vos decís, ese paraguas, está contemplado y es muy interesante porque los estamos cascareando. Les voy a poner un ejemplo. El día 7 de diciembre Riesgo, Cumplimiento y Auditoría van a hacer la exposición de sus planes de trabajo. Por primera vez en el Banco se va a dar eso para que funcionemos y haya coordinación en el trabajo que están realizando, y evitemos duplicar esfuerzos.

Entonces, ¿qué pasa con esto? Que es muy interesante tomar en cuenta aspectos como que no es posible que en la Auditoría la gente no se conozca. El día viernes, verdad, don Manuel, el día viernes se estaban conociendo unos con otros y qué bueno verte y todo ese asunto. ¿No es que somos un mismo Conglomerado? Había un divorcio y yo esperaría que ese divorcio se haya terminado a partir del viernes pasado en lo que nosotros deberíamos conseguir con lo que estamos diciendo.

Pero ese camino, Raúl, va; ese camino va y me parece muy loable, pero mañana lo vas a ver en el Comité Corporativo de Riesgo, mañana va a ser el mismo sermón. Ya lo hablamos con Cumplimiento. El concepto conglomeral es estratégico y no pasa ni por la ley ni pasa por un esquema funcional. Por eso es que lo hemos llevado a esa acción como estrategia para que en ese paraguas vaya bajando y se vayan estandarizando todas las normas y procedimientos. Si no, vamos a seguir en la misma vaina.

Pero me parece que es muy buena la observación y, don Manuel, usted es uno de los principales ejecutores de esto, porque yo no llego a perder el tiempo. No llego a perder el tiempo en lo que estamos haciendo en la implantación de la estrategia. Y he sido muy claro como Presidente y el concepto clarísimo de cómo nos debemos de alinear, de arriba hacia abajo donde están. Si hay alguien que no alinea, bueno,

hablemos con nuestro Director para que alinee. Si hay alguien en la SAFI que no alinea, hablemos con el Director para que alinee. Eso está clarísimo. No es un asunto ni legal ni es un asunto funcional. Es un asunto de cumplimiento estratégico. Por ahí es donde vamos.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Totalmente claro, señor Presidente. No sé si prosigo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vamos con lo del informe de labores para ver los dos juntos.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, porque ya hay unos acuerdos del Comité alrededor de eso, entonces sería importante que la Junta los conozca y decida sobre los mismos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el Plan Anual de Trabajo 2023 de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**
>
> **Asimismo, se da por conocido el Programa Anual de Auditoría 2023 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786.**
>
> **Lo anterior de conformidad con los artículos 22 inciso f) Ley General de Control Interno, 8492 y 22 inciso v) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna".** (927)
> (Ref.: acuerdo CCA-17-ACD-149-2022-Art-5)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, el informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular correspondiente al tercer trimestre del año 2022.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

En cuanto al Plan de Trabajo, nosotros tenemos que presentar un informe trimestral. Este informe corresponde al corte del 30 de setiembre del año en curso y voy a hacer un par de láminas nada más para no repetir.

En la ejecutoria del Plan que estamos llevando a cabo, tenemos un avance de un 75% en el año. En el trimestre emitimos 179 recomendaciones y, considerando alguna recomendación aun del 2019 que todavía está vigente a la fecha, hemos emitido 2.188 recomendaciones. Y de entes externos, entiéndase Contraloría, auditores externos, la misma Superintendencia, hemos recibido 482 recomendaciones.

Decimos acá que las recomendaciones se han cumplido en un 80%; que tenemos en plazo un 18% y, por validar, un 2%. El cumplimiento de recomendaciones en la Administración en términos generales es bueno, lo que pasa ciertamente -y eso lo hacíamos ver- es que dentro de las que no se cumplen hay recomendaciones realmente importantes, estratégicas, relevantes desde el punto de vista de Conglomerado, desde el punto de vista de negocio y desde el punto de vista de TI que siguen pendientes por años.

Y quizás no porque no queramos. Yo pienso que hay algún grado de responsabilidad de mucha gente, por ejemplo, en el tema de TI y ahora voy a poner un ejemplo. Nos han rodado y nos han rodado, y hay cosas que uno dice que se podrían haber hecho y no se han hecho. Y ahora voy a poner algún ejemplo.

De entes externos, tenemos un cumplimiento más alto, de un 91%. Tenemos en plazo un 8% y por validar, un 1%. Los auditores externos ya están trabajando, de manera que darán seguimiento a esas recomendaciones que han emitido. A las de la Contraloría, no le damos nosotros seguimiento, se lo da la propia Contraloría, así lo tienen establecido, pero de acuerdo con los últimos reportes que vimos de ellos se han cumplido todas sus recomendaciones a cabalidad.

Esos son como los aspectos relevantes que hemos emitido de estudios durante el periodo. Alguno como este de órganos del debido proceso ya lo conoció la Junta Directiva y, de este de incidentes y problemas, me quiero referir brevemente a la calificación que le terminamos dando y que es de insatisfactorio.

Y para referirme a él, el ejemplo de lo que nos sucedió hoy día. Ustedes se dieron cuenta de que nos caímos en el *app* más de tres horas. Y ¿por qué nos caímos? ¿Qué fue lo que pasó? En uno de los canales más usados y más importantes con los que cuenta la Institución hoy día y donde ciertamente con estas caídas venimos a borrar el esfuerzo que hacemos en buscar imagen y la inversión importante que hacemos en imagen. Esto nos afecta en forma importante, no solamente en lo económico o en comisiones por servicios, sino en imagen.

Y cuando uno pregunta qué fue lo que pasó, ayer en la noche se incorporó una modificación en este canal. A la final, cuando ya se abrieron las Oficinas, el canal colapsó, se nos cayó, y duramos más o menos unas tres horas para tomar la decisión de hacer un roll-back y sacar eso. ¿Qué pasó? Falta de pruebas. Usted les pregunta a los de TI por qué hicieron falta pruebas y dicen porque no tenemos una plataforma de pruebas en el Banco. Y yo le decía a Rolando "no tenemos una plataforma de pruebas en el Banco" yo lo he escuchado por los últimos diez años y a usted tengo ya dos años de estárselo escuchando. Pero ¿por qué no invertimos y por qué no la hacemos? ¿Por qué tenemos que salir a especular y que se nos caigan los productos?

Esa caída de hoy es sumamente relevante, sumamente importante, y tiene que ver con la forma en que abordamos los incidentes que tienen que ver con TI. Vean que la evaluación es insatisfactoria. En los estudios concluíamos que se continúa produciendo *time-outs*, o sea, el tiempo que dura una transacción en las tarjetas de débito se sigue dando sin que lo hayamos solucionado. Los POS, los datáfonos donde se pasa las tarjetas, los mismos cajeros automáticos no tienen una disponibilidad de canales. Acordémonos, lo hemos dicho reiteradamente, solo están en un *data center* tienen disponibilidad en otro *data center*.

Del Sinpe Móvil hemos dicho hasta la saciedad; debería de estar -como esto que nos pasó hoy: se cae el *app*-, pero debería estar en la web también la posibilidad de hacer Sinpe móvil. ¡Hasta la Cooperativa del Banco lo tiene disponible en su página web; ahí uno puede hacer Sinpe móvil! En el Banco no, no lo tenemos: vaya usted a saber si de verdad eso es una imposibilidad tecnológica o qué es lo que está faltando para, realmente, poder incorporar cosas como estas y que, de repente, el cliente, si se le cayó el *app*, tenga la opción en la web.

Bueno, ayer veíamos, ciertamente, la calificación del público; ustedes lo tienen muy fresco, en cuanto a nuestro *app*, en cuanto a nuestra web. Pero, aún con todo y eso -para tener una idea de cómo nos califican de mal-, tenerlo, la opción, ahí nos daría la posibilidad -los clientes- puedan ir a esa opción cuando se nos caiga el *app*.

Cosas de esas…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Manuel, ¿me permite una visita ahí? Creo que estás tocando un tema muy interesante y quiero plantearles a los señores directores que conversen con los muchachos de canales electrónicos. Hoy tuve una reunión -por instancia de ellos, que me invitaron-, estuvimos conversando cerca de dos horas y es muy interesante este tema, pero cuando la gente no tiene una prioridad, no sabe hacia dónde apuntar: escasez de recursos, no son prioridad en el Banco, TI les tiene una respuesta a tres, cuatro o cinco meses sobre asuntos que tienen que resolver, entonces, claro, uno está viendo que es Canales Electrónicos, pero, como dice usted: ¿qué está detrás de esto?

Hay una pésima gestión de los procesos que ellos tiene que seguir y poder responder. Es un grupo que es bastante disruptivo. Es gente que está trabajando con las uñas, porque no les dan los recursos y carecen de los recursos. Entonces, con una opción que no es la primera Unidad que nos dice que Soporte no les da soporte, por ejemplo. Que para los de Soporte no es prioridad la atención y servicio al cliente.

Entonces, si un proceso de digitalización no está orientado al cliente, no se llama *digitalización*, por ejemplo. Entonces, yo creo que estos elementos… yo esperaría, doña Genoveva, que tengamos una respuesta muy concreta el próximo lunes, de cómo esa plataforma que está desarrollando tenga una respuesta casi inmediata a las solicitudes de estos temas. Estos es un *front office* que es interesante; tenemos una web que no obedece a lo que se está desarrollando ahora, bueno, la *App* que se cayó y todo este asunto y, justamente, estábamos conversando sobre estos elementos.

Y hay que ponerle muchísima atención, porque, justamente, la estrategia del Banco en términos de experiencia del cliente está como número uno, pero si la gente que está en esa batalla en el frente no tiene los recursos para competir ¡viera qué difícil superar eso!

Si la gente de TI no está consciente que la prioridad es la experiencia del servicio al cliente, es muy difícil cumplir con eso. Entonces, yo creo que ahí… por eso hablamos de una acción integral, de juntarse y que ellos… les aconsejamos que se reunieran con la gente, que vieran y que amarraran, de frente a la planificación operativa que ellos tienen que realizar.

¿Doña Genoveva?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, presidente, totalmente de acuerdo con lo que está usted mencionando; que ojalá que sea algo muy robusto lo que vamos a presentar el lunes y así va a ser. Y espero que sea de satisfacción de ustedes, pero también, démonos cuenta de que no son excusas, presidente, de que nosotros, si acaso, vamos apenas para dos meses. Nos encontramos totalmente con cualquier cantidad de situaciones, digo de abandono.

Las excusas, precisamente -en este Banco-, para todo hay una excusa. Más: y hay grandes errores. Por ejemplo, se habla de un Banco de 24 horas. Y el Banco abre a las ocho de la mañana y cierra a las cuatro y media de la tarde. ¡Eso no es un Banco de 24 horas!

Las cuestiones, como se lo mencionaba esta mañana a usted, son entrabamientos y entrabamientos. Aparte, pasan, según los mismos empleados -y bien lo sabemos todos los directores que estamos aquí-, es como que ellos blindan una parte. Si es de TI…yo se lo digo; hasta el momento, he tenido todo el apoyo y colaboración de Rolando; una gran persona y que, dicho sea de paso, él se iba a ir. Él no se fue, porque entró esta Junta Directiva y está creyendo en esta Junta Directiva, que lo ha apoyado a seguir adelante.

Pero, aquí se entraban las cosas en escritorios de directores, de gerentes y, don Manuel, esto no es nuevo. Lamentablemente, esto no es nuevo. Usted bien lo sabe, que esto viene de años atrás. Y, entonces, yo sí les diría: los cambios que vienen en TI; usted se dio cuenta, don Abel, que el caso este, Temenos, tenemos que irnos otra vez con lo mismo. Si no metemos el *Avance* y lo aprobamos -que va a venir ahí también para que lo aprueben-, también nos vamos a atrasar. Y eso tiene que pasar por Contraloría y Contraloría lo devuelve y el otro… En fin, la parte de TI no es tan fácil de dar respuesta inmediata, pero, también, hay… el muchacho que días atrás *hizo con el dedito así* por problemas de alcoholismo y giró 300 millones más; ¡ahí está, en el Banco todavía! Porque el proceso no se le puede tocar. ¿Entonces, qué hacemos? Que me den la respuesta y podemos agilizar.

Pero que, tenemos que respetar si no el sindicato, si no es el sindicato; más, ustedes van a ver el lunes, la calificación que hizo Rolando, el análisis de cada uno de los empleados. Y les puso una banderita de colorcitos: la verde es la más exitosa, la amarilla y los rojos no sirven. Y todos los que están en rojo, están calificados como los mejores empleados. Y no sirven: no tienen compromiso.

Entonces…

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Y se les paga bono.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Exactamente. Entonces, Abel; todos los directores que estamos aquí presentes y sabemos que usted está metido en el Banco desde las seis, a veces, de la mañana, hasta altas horas de la noche, que estamos haciendo el mejor esfuerzo. Pero el mejor esfuerzo son los que están, los gerentes y los directores. Los que están sentados aquí hoy en este Junta Directiva y los que están atrás, que vengan, también, a poner su grano de arena y se apunten y se pongan la camiseta en lo que nosotros, verdaderamente, estamos queriendo sacar adelante. Gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, yo mencionaba esto, porque no quisiera que esta Junta Directiva, a ninguno de nosotros, la Sugef o Sugeval o quien quiera, cualquier órgano de control nos llamara la atención, porque no analizamos ni discutimos estas recomendaciones. ¿Cómo viene, precisamente, en una llamada de atención a la Junta Directiva que no atendió oportunamente ni la estrategia ni las recomendaciones -ustedes lo van a ver en Cumplimiento-?

Yo, por favor, les pido que aquí nos juntemos, asumamos esto. Creo que la próxima semana tenemos que hablar de esto; ahora yo les voy a contar por qué, para poder apoyarnos en que esto tenemos que resolverlo. Y que no lo veamos "Dar por recibido", porque la frustración de toda la Auditoría y eso lo vimos el pasado viernes: de que no se apoyan las cosas, no se cumplen, que se piden prórrogas y tienen una fiesta interesante en eso, pero, si nosotros no apoyamos a nuestros órganos de control y supervisión, es muy difícil que una cultura como la que tiene el Banco en este momento, podamos tener éxito en esto que estamos planteando y que plantea don Manuel, en este momento.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez algo más. Sí, señor presidente: un par de acotaciones más y por la vía del ejemplo, por lo que yo digo que se pueden hacer más cosas de las que hacemos, realmente.

Cuando planteamos que no hay personal capacitado internamente que soporte los desarrollos externos relevantes, estratégicos; nuestro CORE bancario, nuestro módulo de crédito -y así le puedo citar no sé cuántos-. Entonces, la Gerencia autoriza la contratación la cesión de plaza, le cede plazas y nosotros les decimos: "Vean, ustedes no pueden salir con esos perfiles a la calle. Ustedes no van a conseguir con esos salarios ni con ese perfil gente de ciberseguridad". No lo van a hacer. ¡Cambien, cambien el perfil!

En vez de pedir esas licenciaturas, pidan certificaciones. ¿Sabe qué hicieron? Se han tardado como tres meses y volvieron a salir con la misma cosa y se volvieron a rebotar en el mismo… el mismo resultado tuvieron. No encontraron gente. No van a poder contratar gente así. TI no hizo lo que tenía que hacer. Recursos Humanos no hace lo que tenía que hacer.

Y, entonces, ahí es donde se nos van meses y meses y meses y no logramos los propósitos, si no cambiamos esa forma, no lo vamos a lograr.

Mencionábamos aquí, en el Comité, les traía a colación este tema de las auditorías continuas, porque hemos hecho un esfuerzo importante en Auditoría -yo le comentaba a doña Shirley y a don Abel-, que una de las cosas que estamos haciendo en Auditoría es cambiar el concepto de las auditorías por muestras para pasar a conceptos de auditorías que analicen los universos. Y eso solamente se hace con la analítica, con la minería de datos, con la tecnología que hemos estado desarrollando.

Debo decir: la Gerencia nos ha apoyado en este propósito. Hemos hecho desarrollos, algunos caros, pero tenemos cosas, como esto que ustedes ven ahí. En este trimestre, detectamos a nueve personas que estaban sacando fondos del Banco de diferentes cuentas; incluyendo del bono famoso *Proteger*, que teníamos ahí más de dos mil y pico de millones y que ya devolvimos hace algunos meses.

Ya algunos se están apoderando de eso y algunos ya nos había sacado nueve millones de algunos de esos fondos. En ese trimestre; solo en ese trimestre, nueve funcionarios los detectamos. Fueron, ocho de ellos, dichosamente, apenas en la entrevista. Ya se fueron. Otro ahí está, en un proceso. Pero, ve que cosas como estas, en la cual identificamos cuando se le cambia la fecha de pago a un crédito o cuando se le cambia la tasa de interés; inmediatamente tenemos una reacción para darnos cuenta de si eso está sucediendo. Acudimos a donde está sucediendo, enfrentamos al funcionario que lo está haciendo, abrimos procedimientos cuando hay que abrirlos. A veces nos evitamos ese camino, porque se van antes. Pero eso solo lo hacemos con tecnología que hemos venido desarrollando.

Cada uno de esos temas, pues tiene todo un desarrollo que no podríamos, obviamente, meternos…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Manuel, ¿me permite una pregunta ahí?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Claro.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Cuál es el papel de la Gerencia General?, ¿cómo lo percibís cuando ustedes hacen este tipo de apercibimientos tan, tan delicados, como estos dos casos últimos? O sea ¿cómo perciben ustedes ese apoyo?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, total. La Gerencia ¡qué se yo! Por ejemplo, para irme por la vía del ejemplo. Con este tema del funcionario que tomamos sacando plata de las cuentas de gentes que le depositaron el bono proteger y que nunca lo utilizaron. Están ahí dormidos, ya alguien se dio cuenta de eso. Entonces, hicimos dos acciones: bueno, una inmediata contra el funcionario y una para cerrar la llave, que fue bloquear todas esas cuentas. Todas las cuentas que teníamos ahí. Esos dos mil y pico de gente eran cientos de cuentas.

Le dijimos a la Gerencia, a la Administración: "eso hay que bloquearlo" y, de inmediato, se actuó. De inmediato bloqueamos eso para que nadie más pudiera hacerlo, porque ahí teníamos una llave abierta.

En los otros casos, les hemos pedido denuncias penales que ya las ha ordenado a la Consultoría Jurídica y algunas están en proceso. Administrativas, gracias a Dios, se han ido y no ha sido necesario y, probablemente… ya hablábamos el otro día sobre los órganos de debido proceso, pero hemos tenido una respuesta apropiada de la Gerencia cuando esos casos se dan.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces, en esos ocho casos, que la gente salió ¿qué se hizo?, ¿eso siguió?, ¿hubo alguna demanda o cómo se procedió?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

En esos casos, la Consultoría Jurídica valora: primero, se construye una relación de hechos y de ahí hay que tomar decisiones; si se hace un procedimiento administrativo (esperemos que no), se hace un análisis costo-beneficio de este, para ver si se lleva a cabo y se hace un análisis para ver si corresponde una denuncia civil para recuperar los dineros o penal para acusar a esas gentes.

Esos procesos están en trámite. Esas son las vías que corresponden. A veces, las denuncias civiles; sale más caro el caldo que los huevos. Son carísimas y no se llega a nada. Y los procesos administrativos, también. Un proceso administrativo -el otro día se los decía- vale cinco millones de colones y para administrativamente despedirlo; bueno, ya se despidió. Ya se fue. Mejor evitémoslo y busquemos una salida diferente.

Algunas cosas hay que arreglarlas porque, desgraciadamente, aquí se abren órganos por todo y eso… porque la reglamentación está así. La Convención Colectiva también. Hay cosas que arreglar y eso lo conversábamos hoy.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Doña Iliana?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Pero bueno, yo creo que, con eso, señor presidente, daría por cerrada mi presentación para que, concentrarnos en los acuerdos…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, para pasar al punto 2 del 8.3.2.1. ¿Doña Iliana?

La Directora, Sra. González Cordero:

Gracias, don Abel, porque no puedo dejar de pasar ese último comentario de don Manuel, sin tratar de dejar la consulta, don Manuel, porque, el caso lo conozco particularmente y a mí me llama la atención -y se lo comentaba a don Abel el otro día y creo que estaba Shirley, cuando les comentaba el caso, cuando lo conocí-, que esta información de cuáles cuentas tenían en su haber depósitos del fondo este, *Proteger*, y cuáles no y cuáles estaban en desuso, a mi parecer -y espero que la Auditoría lo logre establecer y lo logre investigar- viene de más arriba que de una pequeña sucursal.

Aquí tiene que haber mano negra desde las partes más altas que manejen este tipo de información. Igual, en ese mismo caso, me gustaría saber, ojalá, posteriormente en un informe, porque algunos otros funcionarios se vieron perjudicados, sin tener conocimiento, porque este funcionario, obviamente les solicitaba el cierre de la cuenta y él no tenía la autorización y se las solicitaba en momentos de premura a otros funcionarios donde simple y sencillamente le cerraban la cuenta y ahora están perjudicados por el tema.

Entonces, son casos que afectas, obviamente, no solamente al funcionario, sino a nuestra institución, pero sí me gustaría un informe, después, más detallado, sobre todo, para que no salgan perjudicados funcionarios que intencionalmente no participaron del caso, pero se perjudicaron por haber autorizado el cierre de una cuenta y saber si hubo una investigación más arriba para ver de dónde provenía esa información.

Yo no creo que un simple funcionario de plataforma pueda investigar y tener toda esa data. Entonces, creo que es más complicado el caso de lo que parece.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, sí, con todo gusto, en el momento que sea oportuno y que le convenga a las competencias de la Junta Directiva, podríamos darle alguna otra información de ese caso y de cualquier otro que ustedes lo requieran.

Acordemos eso; ese tema del bono *Proteger*, incluso, hubo empleados del Banco que recibieron ese bono, siendo empleados vigentes del Banco. Bueno, algunos se fueron en el proceso, pero de todo tuvimos con ese famoso bono que, dichosamente, lo que al saldo correspondía se devolvió al Ministerio de Trabajo en su oportunidad.

Pero con todo gusto, señora directora. Cuando considere conveniente, le damos la información.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Solamente para recordarles; acabamos de pasar el 8.3.1 y estamos en el 8.3.2.1 y vamos al punto 2, don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, ya estamos con los dos puntos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Solicitar… de los responsables de los incumplimientos de las recomendaciones indicadas en el informe de labores de la Auditoría Interna.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Esperate para ver.

La Directora, Sra. González Cordero:

Ahí, si me permite, don Abel: hay un punto que hay que sacar de agenda, que no lo anoté al inicio, que es el de Seguros, porque eso, obviamente, ya está resuelto con los acuerdos que tomamos en la sesión trasanterior. Entonces, ese punto hay que sacarlo. Creo que es el 8.5.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, ahora vamos a, ahora retomo eso, porque vamos a sacar otros dos por ahí.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Si le parece, don Abel, para yo ubicarme en esto, podríamos ver los acuerdos sobre esos dos primeros puntos que exponía, que es el informe de labores y el plan de trabajo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Okey.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Pero los tiene usted, no los tengo yo, esa parte. Tal vez don Luis tiene los acuerdos del Comité, parta que los pueda presentar y que los puedan ver los señores directores.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí señor. Bueno, el que es relacionado con el Plan de Trabajo, el Comité recomienda a esta Junta aprobarlo y el que tiene que ver con el informe de la Auditoría Interna, al tercer trimestre, también lo eleva para su conocimiento el Comité y, dos:

Recomienda a la Junta Directiva Nacional que solicite a la Auditoría Interna del Banco que suministre, a más tardar, para la próxima sesión del Comité de Auditoría, programada para el lunes 28 de noviembre, un detalle con los responsables de los incumplimientos de las recomendaciones indicadas en el Informe de Labores de la Auditoría Interna, correspondiente al tercer trimestre de este año y, si fuera necesario, que esas personas se presenten ante este Comité para que rindan las explicaciones pertinentes y este Comité recomienda las sanciones respectivas.

Y número tres:

Recomienda, también a esta Junta, que instruya a la Gerencia General Corporativa para que proceda de inmediato con la tercerización de los servicios de reclutamiento y selección en la institución.

Eso está también, don Abel, en la propuesta distribuida.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Si hay alguna observación, si no, los daríamos por aprobados, tal cual los expuso la Auditoría Interna. Si estamos de acuerdo, sírvanse levantar la mano, señores directores. Muy bien, muchas gracias. Acuerdo firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Aprobar el informe de labores de la Auditoría Interna, correspondiente al tercer trimestre del año 2022.**
>
> **2. Dar por conocido el cambio propuesto por la Auditoría Interna al alcance del Programa Anual 7786, respecto a reprogramar la evaluación de las funciones del Comité de Cumplimiento, toda vez que podría no generar valor agregado significativo a la gestión del nuevo Comité por lo reciente de su nombramiento, en cuyo caso no se contaría con información suficiente para su revisión.**
>
> **3. Dar por conocido el informe presentado por la Auditoría Interna respecto al avance en la ejecución del Programa Anual 2022 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786, el cual presenta un avance conforme a lo planificado. Lo anterior con fundamento en el artículo 14 del Acuerdo CONASSIF 12-21, Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados.**
>
> **4. Solicitar a la Auditoría Interna del Banco Popular que suministre, a más tardar para la próxima sesión del Comité Corporativo de Auditoría programada para el lunes 28 de noviembre de 2022, un detalle con los responsables de los incumplimientos de las recomendaciones indicadas en el informe de labores de la Auditoría Interna correspondiente al tercer trimestre del año 2022 y, si fuese necesario, que esas personas se presenten ante dicho Comité para que rindan las explicaciones pertinentes y este recomiende las sanciones respectivas.**
>
> **5. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que proceda de inmediato con la tercerización de los servicios de reclutamiento y selección en la Institución".** (923)
> (Ref.: acuerdo CCA-17-ACD-151-2022-Art-7)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Continuamos…

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Y con respecto a su preocupación, es que yo solamente tengo esos dos puntos, don Abel: el 8.3.1…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, no, no, ya lo vimos. Y el tres, también, de solicitar al Corporativo la tercerización. Esos son los tres. Es correcto.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Listo. Estaríamos. Gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Comité Corporativo 8.3.3 de Cumplimiento, que nos traslada información. Don Hernando ¿estás por ahí?

ARTÍCULO 9

8.3.3.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del 2022, sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa y solicita que se instruya a la Administración para que atienda las recomendaciones que fueron conocidas y aceptadas por ese Comité. (Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-120-2022-Art-7)

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y seis minutos,** ingresa el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Hernando, ya fue introducido el tema: primero es el 8.3.3; que tiene que ver con que el Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del año 2022, sobre la Ley 7786 y solicita que se instruya a la Administración para que atienda las recomendaciones que fueron conocidas y aceptadas. Don Hernando, usted tiene la palabra.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, muy buenas tardes, señores y señoras directoras de la Junta Directiva Nacional. Mucho gusto para alguno y algunas de ustedes, que no he tenido el placer de conocerlos personalmente. Vamos a hacer la presentación de la forma indicada. Voy a compartir la pantalla y me indican el momento en que lo están observando, por favor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Adelante.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Muchas gracias. Este informe se presenta para atender un requerimiento normativo: del acuerdo CONASSIF 12-21, en el artículo 19, en el inciso g): *como parte de las funciones que tienen las Oficialías de Cumplimiento de las entidades supervisadas, se establece que se debe presentar un informe semestral.*

Ahí se indican varios aspectos. Quizá lo más relevante es que debe estar enfocado en riesgos, sí, que debe abordar la exposición que tiene la entidad a los distintos riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva. Entonces, en ese sentido, yo quisiera hacer un resumen, realmente, del informe.

En el Comité Corporativo de Cumplimiento, en la primera sesión del mes de octubre, lo vimos de manera bastante detallada, pero aquí quisiera, nada más, compartir como los principales aspectos.

Entonces, voy a señalar, desde la perspectiva nuestra, los siete aspectos en los cuales consideramos que existe mayor exposición a los riesgos de legitimación de capitales, en función de lo que establece la normativa y, luego, estaré haciendo referencia a las principales conclusiones y recomendaciones.

Estos son los siete temas que están indicados en el informe o los más relevantes. Aquí, uno de los temas tiene que ver, precisamente, con la política *Conozca a su cliente*, con la concentración que existen en dos tipos de inconsistencias que se dan en la vinculación y actualización de la política *Conozca a su cliente*.

Según lo que encontramos en el primer semestre de este año, el 60% de esas inconsistencias están asociadas a temas relacionados con ingresos declarados y la documentación que se debe solicitar a los clientes para justificar el origen de los ingresos y la otra inconsistencia importante, que es como un 21%, aproximadamente, tiene que ver con la identificación de los beneficiarios finales.

Entonces, es un tema altamente relevante, porque es, precisamente, la base para gestionar los riesgos y todo lo que tiene que ver con el origen de los ingresos se utiliza, precisamente, para el monitoreo transaccional y determinar aquellos clientes que superan lo que han declarado al inicio, durante la relación comercial y, a partir, debe determinar si se deben justificar ingresos adicionales.

Y la identificación de los beneficiarios finales se ha señalado como altamente relevante para evitar la opacidad o el anonimato de las personas que están relacionadas con los clientes o que quieren controlar las transacciones de los clientes. Este es el primer tema.

Segundo tema tiene que ver con el monitoreo de operaciones y transacciones de los clientes, que se realiza para determinar aquellos casos que presentan inusualidades en su comportamiento transaccional. Y lo que determinamos y encontramos en el primer semestre es que se dio un retroceso en la gestión de las alertas transaccionales; especialmente en riesgo medio y bajo.

Por ejemplo, pasamos en riesgo medio del segundo semestre del 2021 al primero del 2022 de un 87% de cumplimiento de los plazos establecidos por este órgano de dirección a un 79%. Y en riesgo bajo, de un 89% a un 84%. En riesgo alto, se mantuvo; alrededor de un 82,5%, entonces eso también evidencia una exposición del Banco a este tema. Y refleja la necesidad de fortalecer los controles en la atención de las alertas transaccionales.

El tercer tema que señalamos en el informe tiene que ver con los ingresos de efectivo; es decir, monedas y billetes o numerario en el Banco Popular.

En el tema de legitimación de capitales, el principal insumo para lavar dinero, pues es el ingreso de efectivo. Si lo vemos a nivel general en el Banco, encontramos una gran estabilidad en los últimos peridos. Realmente, menos del 5% de las captaciones totales que tiene el Banco son en efectivo. Y si lo vemos por tipo de moneda, de las captaciones totales en efectivo, alrededor de un 8% es en moneda extranjera, lo cual, pues, refleja realmente una exposición normal del Banco a este tema.

Sin embargo, cuando lo analizamos…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Perdón, ¿51% le escuché bien?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Vamos a ver, don Jorge Eduardo, cuando lo analizamos desde el punto de vista del efectivo, en relación con todas las captaciones, es un 5%. Es menos de un 5% las captaciones en efectivo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Ah ya, ya, ya. No le escuché bien.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí señor. Eso refleja que tenemos una baja exposición como Banco, a nivel general en la entidad, porque la mayor cantidad de las captaciones, más del 95%, se realiza mediante transferencias electrónica o documentos de otros bancos, como cheques, etcétera.

Sin embargo, cuando lo vemos por oficinas comerciales, la situación sí es un poco diferente, ahí encontramos, en algunos casos, que alrededor del 60% de las captaciones totales se hacen en efectivo y cuando lo vemos por tipo de moneda, incluso tenemos una oficia donde el 60%, aproximadamente, de la captación en efectivo es en moneda extranjera.

Claramente, eso tiene que ver también con el contexto en que se ubican las oficinas, es decir…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Sí, claro, eso le iba a decir. No solo las oficinas, sino también el tipo de clientes.

Por ejemplo, si son empresas autobuseras, recogen demasiado en efectivo u otro tipo de actividades, depende del tipo de empresa que se tenga como cliente.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, señor, así es y a eso iba a hacer referencia. Por ejemplo, el caso que menciono está ubicado en una zona costera altamente dolarizada, con presencia de muchos extranjeros.

Y el final, el hecho de que tengan captaciones altas en efectivo, aunque sea en moneda extranjera, no implica que estemos aceptando recursos de origen ilícito. Ahí lo importante es determinar que los controles que tenemos en esa oficina sean eficientes para evitar de que ingresen ese tipo de recursos. Ese es el tercer tema que aquí señalamos.

El cuarto tema tiene que ver con requerimientos tecnológicos, un tema que ha sido reiteradamente señalado, debido al impacto que tiene sobre los temas de control o de mitigación de los riesgos de legitimación de capitales, donde evidenciamos, de forma permanente, un atraso reiterado en este tipo de requerimientos que exponen al Banco.

Cuando un requerimiento tecnológico no se desarrolla y está orientado a automatizar una determinada actividad, eso implica, como contrapartida, que tenemos que hacerlo de forma manual y las acciones manuales tienen un riesgo operativo y pueden llevar errores, en la mayor parte de los casos involuntarios, que implican que el Banco se vea expuesto en la materia.

El quinto tema que señalamos acá, tiene que ver con las actividades inusuales y los reportes de operaciones sospechosas. En los últimos años ha habido una tendencia a un incremento de la criminalidad en este país y lo hemos visto en las noticias cómo reiteradamente salen casos importantes, casos muy sonados.

A partir de esos casos y de otras situaciones que identificamos en el monitoreo, hemos venido registrando un aumento de los casos que investigamos en la Oficialía y de los casos que reportamos a la autoridad competente como actividades sospechosas, que hace también evidente, por un lado, que existe una exposición, pero también que los controles funcionan porque el hecho de que se logren detectar los casos también significa que los controles están funcionando y que se permiten reportar de manera oportuna a la autoridad competente.

El sexto tema, que solicita la norma, tiene que ver con la clasificación de riesgo de los clientes. De acuerdo con la información que incluimos en el informe del I semestre, aproximadamente, el 98% de los clientes nuestros son de riesgo bajo; un 1,5% de riesgo medio y 0,5% de riesgo alto.

Eso, refleja, desde el punto de vista de la composición de la cartera, un riesgo bastante controlado, desde el punto de vista de legitimación de capitales, a pesar de los aspectos que señalábamos anteriormente.

Y el sétimo tema que quería señalar tiene que ver con un servicio que han venido utilizando los clientes tarjetahabientes del Visa del Banco, en los últimos años. Es un servicio nuevo, implementado en el 2018.

Es un servicio que las entidades financieras deben aplicar de manera obligatoria, que se denomina Visa Direct, que consiste en transferencias directas de las tarjetas de una persona a otra persona; sean tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas prepago. Este último caso, nosotros no las tenemos aquí en el Banco, las tarjetas prepago, pero sí las de crédito y debido.

El servicio que ha venido funcionando tiene que ver, principalmente, con transferencias entrantes, es decir, que vienen de clientes que se ubican en otras entidades financieras, pero también fuera de Costa Rica, que es donde existe la mayor exposición que se ha generado y hemos visto un incremento importante en ese tipo de transferencias, especialmente, a través de las tarjetas de débito; que conlleva tomar acciones.

Y la exposición se ha dado debido a que los controles que se han venido implementando han sido mínimos, para efectos de mitigar los riesgos, debido al atraso que se ha generado en los requerimientos tecnológicos para atender el tema de manera automatizado.

Esos son los 7 temas que quería señala acá a ustedes en la Junta Directiva Nacional, que consideramos que tienen una mayor exposición al Banco, de acuerdo con los resultados generados en el primer semestre del 2022.

A partir de aquí tenemos unas conclusiones, nosotros generamos 7 conclusiones en este Informe, que están relacionadas con los temas que se exponen en el Informe.

La primera conclusión tiene que ver con el estancamiento que observamos en el primer semestre del 2022 en el proceso de mejora del sistema de prevención establecido en el Banco para la gestión de estos riesgos.

Habíamos tenido un deterioro muy fuerte en el primer semestre del 2021, en el segundo semestre observamos una mejora importante, sin embargo, no se logró mantener esa mejora y, más bien, observamos un deterioro en el primer semestre, con base en unos aspectos que señalamos acá y otros que están en el Informe.

La segunda conclusión está relacionada con el deterioro en la atención de alertas transaccionales. Señalábamos algunos datos, especialmente, para clientes de riesgo medio y bajo.

La tercera conclusión tiene que ver con el incremento en la atención de alertas transaccionales, mediante la finalización de la relación comercial con los clientes, cuando estos no presentan la documentación correspondiente.

La cuarta conclusión tiene que ver con uno de los temas que señalábamos al principio, la concentración que existe en dos tipos de inconsistencias, que se registra duranta la vinculación de clientes nuevos y la actualización de la Política Conozca a su Cliente.

El quinto tema tiene que ver con el incremento en la cantidad de reportes de operaciones sospechosas que hemos venido registrando en los últimos periodos y que se reafirma en el primer semestre del 2022.

La sexta conclusión tiene que ver con el atraso en la atención y finalización de requerimientos tecnológicos críticos para la automatización de los proceso relacionados con la mitigación de estos riesgos de legitimación de capitales y delitos relacionados.

Y el sétimo tema, era el que señalábamos anteriormente de la exposición del Banco a los riesgos de legitimación y demás delitos asociados al servicio de Visa Direct.

A partir de acá, generamos tres recomendaciones. ¿Por qué no ha recomendaciones en todos los temas? porque ya hay recomendaciones en proceso, que están asociadas a otros temas y que no se han terminado de ejecutar o de atender.

Entonces, básicamente, las orientamos a los temas que consideramos nuevos.

El primer tema tiene que ver con la gestión de riesgos de legitimación de capitales en el Banco. Consideramos que es muy importante que haya un plan institucional para sensibilizar a todos los líderes del Banco, que permee a todas las áreas e instancias que tienen al institución, para efectos de mejorar y fortalecer la gestión de estos riesgos; y se la estamos asignando a la Gerencia General Corporativa.

La segunda recomendación es para la División Centro Nacional de Tarjetas, que tiene que ver con el servicio de Visa Direct, para efectos de implementar un plan de trabajo que incluya actividades, plazos, fechas y áreas responsables.

Este tema se ha venido atendiendo durante este año. También fue revelado un informe de la Auditoría Interna, que estableció unas recomendaciones dirigidas a la Subgerencia General de Negocios, a la Dirección de Tecnología de Información – para el requerimiento tecnológico – y a la Dirección Corporativa de Riesgo para efectos de una evaluación independiente.

El tema se ha venido atendiendo, estamos finalizando la evaluación, donde hemos identificado los riesgos, hemos evaluado los controles y hemos determinado la exposición que enfrenta la institución en este momento con esos riesgos; que en la práctica los estamos asumiendo, aunque no existe una declaración explícita de los estamos haciendo, pero lo estamos asumiendo porque el servicio se está dando en la práctica.

Lo que hemos analizado con las áreas competentes es que el servicio no se puede suspender porque es una obligación para el Banco Popular como operador de la marca internacional.

La tercera recomendación está dirigida al área encargada de atender las alertas transaccionales, que es el Área de Centro de Servicios de Soporte Regional, que conocemos como el R.

Aquí estamos solicitando que la atención de las alertas transaccionales se realice en los niveles de apetito, que están establecidos por la Dirección Corporativa de Riesgo para los distintos niveles de riesgo de los clientes, valga la redundancia. Es un 90% de cumplimiento de los plazos para los clientes de riesgo alto.

Consideramos que un 90% es bajo porque hay un margen de exposición del 10%, pero es que no hemos alcanzado ese 90%, entonces, debería ser al menos ese 90%.

De igual manera, para clientes de riesgo medio señalamos un 85%, que ese es el nivel de apetito que está establecido y, de igual manera, consideramos que es bajo. Debería ser mucho mayor, pero ahí estamos alrededor de este nivel; y en riesgo bajo, un 80%.

Esas son las tres recomendaciones adicionales que estamos haciendo y, como decía, vienen a complementar las que ya están en marcha y que están atendiendo otros temas que señalamos en este informe.

Esto sería, básicamente, la exposición. Si existieran consultas o preguntas, con mucho gusto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, don Hernando.

Yo quisiera hacer un par de observaciones.

Lo primero, que este tema a raíz de la nota que viene de la Sugef, yo creo que vamos a tener que profundizar mucho en el área tuya, ya para las próximas sesiones.

Y lo segundo es, y en términos generales va para todos los órganos de supervisión y control una recomendación, cuando emiten recomendaciones, valga la redundancia. Por ejemplo, si yo veo la filmina para la Gerencia General Corporativa, implementar un plan institucional para los líderes del Banco sobre el rol… etcétera.

Si yo soy el Gerente General Corporativo: sí está bien, te lo voy a hacer en el 2024, por ejemplo. Un plan de trabajo institucional integral para actividades, ah sí, lo voy a tomar en diciembre del próximo año.

Atender las alertas, sí está bien, voy a hacerlo en setiembre del próximo año.

Yo creo que aquí…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No tiene término.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Exactamente, aquí debés implementar no utilizar de inmediato, no, póngale plazo: 30 días, 40 días.

Implementar un plan institucional en el 2023, a partir de enero vos te asegurás que esto va en los planes operativos para la Gerencia General Corporativa, va en los planes operativos para la División de Centro Nacional de Tarjetas y el Área de Servicio al Cliente.

Mi recomendación es que le pongás fechas en ese sentido.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tengo a doña Shirley y tengo a doña Iliana.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Don Abel, cuando me permita, por favor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Después de ellas, para que lo respondás todo luego.

La Directora, Sra. González Mora:

Gracias, don Abel.

¿Cómo está, don Hernando? Mi nombre es Shirley González, muchísimo gusto, no le conocía.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Igualmente, doña Shirley, un placer.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Hernando, quisiera su criterio en relación con estos tres temas.

¿Qué opina usted del soporte que recibe de sus superiores? Uno.

Dos, ¿del soporte que recibe de la Dirección de Tecnología de Información?

Tres, ¿de su sistema de monitoreo actual? Y lo último, quisiera saber ¿cómo está usted organizado a nivel de jerarquía, de recurso humano, de cuánto recurso dispone en general? Porque aún no sabemos nada de su área a nivel de la Junta Directiva.

Entonces, que me explique un poquito con cuánta gente dispone y cómo los tiene organizados para atender toda la responsabilidad que tiene la Oficialía de Cumplimiento, por favor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perfecto, doña Iliana, sobre el mismo punto.

La Directora, Sra. González Cordero:

Era tal vez, señor Presidente, hacer un pequeño análisis de lo que encuentro yo en Cumplimiento a mi llegada, de las situaciones que estamos trabajando, que en parte le respondería un poco a Shirley su pregunta.

Porque recordemos que esto lo que está presentando, aquí en Junta, es el Informe de labores del primer semestre y ahora viene también todo lo que tiene que ver con el primer trimestre, que se vio en la primera Junta que tuvimos nosotros de la Oficialía de Cumplimiento.

Yo me encuentro un Cumplimiento, a nivel de Banco, totalmente inmaduro, desvinculado de las otras áreas, un poco rígido en cuanto a recibir informes, emanar informes, dirigido a otras cosas que no son, precisamente, lo que es legitimación de capitales; un poco alejado de lo que es totalmente la capacitación en cuanto a la parte de legitimación de capitales y la Ley 7786 porque eso lo tiene la Dirección de Capital Humano.

Cuando llegan los informes al Comité de Cumplimiento no vienen las personas responsables, sino que vienen otras. Seguimos con el problema de que no existe un marco de acciones estratégico, aunque sea en Excel – no importa – donde cada área tiene una responsabilidad para atender toda esta emanación de recomendaciones que hace Cumplimiento y al final un responsable.

Entonces, al diluirse la responsabilidad, cuando regresan a rendir informe al Comité de Cumplimiento, vienen sin atender la recomendación puntualmente. Y ahí se ha ido acumulando en el tiempo, que ahora vamos a tener que rendir en el informe que nos está pidiendo la Superintendencia.

Por ejemplo, en la parte del CICAC, la tecnología todavía no se ha desarrollado, estamos todavía en un proceso. Tiene mucha deficiencia, por ejemplo, monitoreos de todo lo que son transacciones. La tecnología no está haciendo muchísima falta.

Y esto está a cargo de R, que estaba comentándoles ahora don Hernando.

Esta área de Cumplimiento en cuanto a lo que es legitimación de capitales va a necesitar soporte y estructuración porque sí tiene personal, bastante, son 40 personas a nivel de Banco y cada Subsidiaria tiene su personal en Cumplimiento; pero no tiene la incidencia que necesita cumplimiento para que le responde la parte administrativa a los requerimientos que encuentra en estas deficiencias.

Eso es lo que me encuentro yo en Cumplimiento, vamos a ir agilizándolo, vamos a ir dándole profundidad a cada uno de los temas y hasta mañana tenemos la segunda sesión se Cumplimiento.

Hay bastantes personas, 40, pero no tiene la incidencia para que la parte administrativa le responda.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, doña Iliana.

Doña Shirley, de nuevo.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, perdón, don Abel, es que se me escapó un detallito también para adicionarle a las consultas que le hacía a don Hernando y es también ¿cómo evalúa él la conciencia en el cumplimiento, la conciencia de los colaboradores en el cumplimiento con esta Ley que es tan importante?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguna otra consulta de los otros directores para don Hernando?

Si no, procedemos a que responda a las consultas de los directores.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Una muy breve, nada más. Es que se me trató de explicar un poco el caso que sucedió, en su momento, en la agencia de Neilly y que nos habían condenado, pero lo interesante de eso es que en aquel momento – tal vez, ustedes sí lo tienen claro, obvio - ¿cuáles fueron los controles o el asesoramiento o lo que sucedió?, y que nosotros a partir de esa condena ¿qué implementamos para que no se diera? Porque también a veces se va a los extremos.

Uno lo que hace, más bien, como aplicar medidas de fuerza tan rígidas después, que no necesariamente son efectivas, pero que son obstruccionistas.

Entonces, tienen que ser dando el cumplimiento, pero siendo efectivos porque si satanizamos los temas, me decía un amigo: no me cambiaron $100 en la sede de Ciudad Neilly, $100 no me los cambiaron.

Dígame, no tiene nada que ver con lo otro.

Después yo averigüé y no sé si es que nos vamos a extremos en temas de Cumplimiento.

Nada más en concreto, si esa experiencia que hubo en la que nos condenaron, ¿producto de qué fue? y ¿si nos sirvió para implementar algunas cosas prácticas, novedosas, pero prácticas'.

Perdón que me alargara, Presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Gracias, don Abel y señores.

De hecho, voy a empezar con la última consulta de don Jorge Eduardo, un poco por el tema histórico.

Este tema se reveló alrededor del 2006, 2007, en aquel momento, relacionado con una situación – que todos conocemos – con una situación de aparente traslado de efectivo en la frontera de Panamá, de Paso Canoas, correspondiente a recursos de clientes de una entidad financiera que recibía pagos en colones y necesitaba trasladarlos a dólares.

Entonces, el banco se vinculó como cliente del Banco Popular y eso permitía que se trasladaran esos recursos.

De manera irregular, los recursos se trasladaban en un vehículo institucional – que ya creo que todos conocemos esa situación.

En su momento, el caso se reveló, se detectó y se tomaron las acciones correspondientes.

El cliente estaba vinculado al Banco Popular de manera incorrecta; por ser una entidad extranjera, debería contar con un agente residente. Esa era la principal irregularidad que existía, a raíz de lo cual también se cerró la cuenta y se tomaron las acciones internas, que decantaron en distintas acciones disciplinarias.

En su momento, la Gerencia General Corporativa, representantes del negocio y el Director Jurídico visitaron la Superintendencia de Panamá para investigar sobre el caso y fueron informados de que no existía ninguna causa en aquel momento sobre ese tema; o sobre las personas relacionadas.

En Costa Rica tampoco se abrió una causa judicial – y no se ha hecho – al Banco Popular sobre ese tema en específico.

Lo que decantó en una sanción, que todavía no ha sido realmente establecida para el pago al Banco Popular, fue un informe de una evaluación del 2007, que se hizo en aquel momento, cuando la Oficialía tenía una estructura muy básica, contaba con la tecnología mínima, por ejemplo, para el monitoreo de las transacciones del Banco y para otros aspectos, lo cual evidenció – y voy a decirlo – en apariencia porque el Banco también ha planteado su defensa en el ámbito administrativo y ahora lo tiene en el ámbito judicial sobre los distintos aspectos que fueron traslados como cargos la Banco Popular y llevaron a una sanción, que todavía está en discusión, como decía antes.

Fueron cuatro temas, básicamente, los que se plantearon. Un tema que tiene que ver con la Política Conozca a su Cliente – según recuerdo.

Otro tema que tiene que ver con el reporte de operaciones en efectivo; el otro tiene que ver con monitoreo transaccional y el otro con el reporte de operaciones sospechosas a la autoridad competente. Esos fueron los aspectos que se trasladaron.

De manera explícita no está el tema relacionado con esa situación de la zona sur de Costa Rica, no aparece.

De hecho, en el caso de la Política Conozca a su Cliente hay otros casos que tienen mayor relevancia que ese, dentro del traslado de cargos.

Don Eduardo, y es lo que hemos visto. Realmente, esa situación que se dio no fue la que provocó la sanción, que todavía está en discusión, sino fueron otros eventos que se dieron en su momento y que el Banco no atendió de manera diligente; que esa fue la situación porque hubo un plan de acción que se planteó y el plan de acción no se cumplió porque no se asignaron recursos, no se tomaron las acciones correspondientes.

Y llevó a ese traslado de cargos, que en el 2009 provocó la sanción que ya todos conocemos y, a partir de ahí, hubo un periodo en el cual el tema como que durmió en el ámbito administrativo en el Conassif a partir de un recurso de revocatoria y una apelación que había presentado el Banco.

Y en el 2016 se despertó en el contexto de la evaluación muta que le estaban haciendo a Costa Rica, donde uno de los aspectos que se señalaban, precisamente, era que en Costa Rica no había sanciones a las entidades financieras y la única que se había registrado no se había materializado como sanción.

El Conassif rechazó la apelación, en ese momento, que estaba en alzada y confirmó la sanción.

A raíz de lo cual, en ese mismo año, en el mes de agosto - según recuerdo - el Banco llevó el tema al ámbito judicial y hasta el momento no se ha resuelto.

Esa es como la historia muy rápida.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Muchas gracias, simplemente es porque, efectivamente la explicación la entiendo y como abogado también la entiendo.

El tema es que como Director hay que tenerlo latente porque, imagínese, yo me vengo dando cuenta tantísimos años después.

O sea, de que golpea la imagen del Banco, la golpea.

Entonces, es ¿qué aprendimos de eso para que no vuelva a suceder? O ¿qué implementamos de eso? O ¿qué no implementamos? Simplemente porque no vamos a hacer una cacería de brujas.

Es implementar sistemas que nos permitan seguir siendo Banco, entidad financiera, ágil y de todo, pero cumpliendo la ley de este tipo, que siempre afecta mucho el tema de imagen.

Perdón, Presidente, era para cerrar conmigo y que le contesten lo más importante a las compañeras.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Tal vez hago dos acotaciones adicionales.

En ese momento, el Banco tomó medidas, invirtió recursos en tecnología, en recursos humanos y se tomaron también acciones en cuanto a la aplicación de procedimientos.

La Sugef mantuvo un seguimiento con evaluaciones el 2009, el 2011, el 2013 y el 2015, que fue la última de previo a esta que recién se realizó. Y es posible que en algunos aspectos, a raíz de eso, se hayan implementado acciones que podrían, de alguna manera, afectar la atención de los clientes, pero no necesariamente establecidas en la normativa interna, sino que en algunos casos como el ejemplo que usted ponía, don Eduardo, donde no le cambiaron $100 a un cliente, realmente es una decisión de un colaborador en esa oficina porque sí se le podía haber cambiado.

Nosotros tenemos normativa para poderle cambiar a clientes y a no clientes, realmente, hasta cuando son no clientes le podemos cambiar moneda extranjera con límites establecidos, pero eso es una historia que está ahí existente y que de alguna manera condicionó lo que ha ocurrido en los siguientes años en el Banco.

Ahí cierro y voy a responder las consultas que hacía doña Shirley.

Doña Shirley preguntaba, voy a empezar a la inversa, sobre la conciencia de los colaboradores. Doña Iliana el otro día que tuvimos una reunión con el personal de la Oficialía hablaba, precisamente, del tema de creación de cultura.

En el Banco Popular no podríamos realmente decir que existe una cultura madura en este tema en el Banco. Yo creo que eso no es posible decirlo y, particularmente, no es madura en la gestión de los riesgos de legitimación de capitales.

Podríamos, tal vez, decir que existe un avance importante en la cultura de cumplimiento, entendiendo claramente la diferencia que hay en esto: cumplir con las obligaciones que establece el supervisor es una cosa y la otra es gestionar los riesgos.

La gestión de los riesgos se da desde que un cliente llega a la plataforma, a las oficinas comerciales. Ahí, sí creo que hay que trabajar y creo que doña Iliana lo señaló ahora que hizo su intervención.

¿Cómo está organizada la Oficialía? La Oficialía tiene una estructura conformada por 3 unidades establecidas. Una unidad tiene que ver con la fiscalización, ahí está el tema de Fatca y CRS, que es uno de los aspectos que señalaba doña Iliana y que también indica el informe de la Sugef, que considera que ese tema no debería estar en la Oficialía.

Esta es la unidad de fiscalización, ahí revisamos tanto el trabajo que se hace en la primera línea de defensa, como otras áreas del Banco que tienen que ver con este tipo de procesos, como bienes adjudicados, donde existe un portillo abierto para poder ingresar recursos de manera ilícita cuando se venden los bienes de esta naturaleza.

También, por ejemplo, todo el tema de contratación administrativa, todo el tema de manejo de expedientes de la Política Conozca a su Cliente, etcétera. Ahí se analizan estos temas al respecto.

Luego existe una unidad de monitoreo, que es donde se revisan las alertas transaccionales que se atienden por parte de la primera línea de defensa.

Y luego existe una unidad de investigación y reportes. Aquí es donde se abordan todos los casos de clientes que presentan inusualidades, de empleados que también presentan inusualidades. Aquí es donde se manejan todos los reportes normativos.

Nosotros tenemos en la Oficialía a cargo la preparación y remisión de todos los reportes normativos que establece el supervisor en esta materia y los de Fatca y CRS, adicionalmente, y luego estamos los Oficiales.

En total, como decía doña Iliana, somos más de 40 personas, efectivamente. Solo nueve recursos son profesionales, somos profesionales, incluyéndome como Oficial de Cumplimiento. Todos los demás son categorías bajas, digamos, de recursos operativos. Esa es la estructura de la Oficialía.

¿Cómo ha venido funcionando la Oficialía? Vamos a ver, y lo voy a decir con todo el respeto aquí porque están ustedes como Junta Directiva y está el señor Gerente: la Oficialía ha sido como una república independiente, realmente, como una república independiente.

¿Por qué? Porque la norma, de alguna manera, decía o dice que reportamos de manera administrativa, o dependemos de manera administrativa de la Gerencia y funcional u orgánicamente, de la Junta Directiva Nacional.

Pero, en la práctica, realmente, eso no ha funcionado así de esa manera. Realmente, nosotros no hemos mantenido una relación cercana con las juntas directivas. Lo digo, bueno, yo estoy en la Oficialía desde 2013, realmente no ha habido una relación cercana.

Nosotros trabajamos, obviamente, reportamos a la Junta, enviamos los informes y todo lo que esto significa, pero manteniendo una distancia importante, digamos, que ha sido la forma en que ha operado.

Y ha sido hasta ahora, con ustedes, que por lo menos con lo que don Abel nos decía el otro día, donde se han tomado algunos acuerdos diferentes. Todavía no conocemos los acuerdos, pero es parte de lo que se nos ha indicado. Pero, realmente, hemos operado de manera bastante independiente de la Junta Directiva Nacional.

Y, además, esa dependencia administrativa de la Gerencia también es un tema que nos ha hecho que operemos un poco al margen de la Gerencia porque la Gerencia tiene sus unidades o tiene sus áreas, pero existen y, de verdad, muchas actividades que se hacen con las áreas de la Gerencia, por ejemplo, yo sé que esta Junta hizo una reunión con las áreas de la Gerencia, pero nosotros no fuimos invitados, no fuimos considerados.

La verdad, no sabemos por qué no fuimos considerados, digamos, por lo menos lo que nos llegó la información. Y en el pasado ha sido igual: muchos temas que se trabajan desde la Gerencia, realmente, nosotros no estamos ni en un lado ni en el otro.

Eso no significa que se haya trabajado de manera irresponsable. Más bien, hemos tratado de tener un liderazgo en el Banco y hasta en el mismo Conglomerado en distintos temas y la Sugef nos señalaba que nosotros, a veces, intervenimos mucho en las Sociedades.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Hernando, como estamos grabando esto, ¿usted me puede explicar eso que acaba de decir usted, de que esta Junta hizo una reunión con la Administración y no lo invitamos a usted?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

El otro día, en una reunión, entendí que se había hecho una reunión con la Gerencia General y las áreas relacionadas. Eso fue lo que entendí, pero nosotros, entendiendo que dependemos administrativamente de la Gerencia, no fuimos convocados a la reunión. A eso me refería, don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Qué puedo entender por áreas relacionadas?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Que estaban, por ejemplo, las áreas, no sé, que estaba, me imagino, Seguridad de la Información, las otras áreas que reportan a la Gerencia.

Eso fue lo que entendí en ese momento y así lo digo porque, por eso lo dije con todo respeto, porque, realmente, como Oficialía, hemos sentido que no somos parte ni de la Gerencia ni de la Junta Directiva Nacional.

Eso no significa que no tengamos el apoyo. Vamos a ver, y por eso decía, en cuanto a nuestro trabajo en el Banco e incluso en el Conglomerado como tal. En los distintos temas, en relación con la Gerencia General, yo creo que siempre hemos mantenido la independencia completa.

Y, don Marvin lo sabe, ha habido temas donde hemos tenido discusiones muy fuertes, precisamente para definir determinadas situaciones, incluso con los ajustes que se hicieron recientemente, que doña Iliana mencionaba, que ella, creo que, seguramente, ha conocido a partir de los ajustes porque, efectivamente, hay una serie de funciones y responsabilidades que están en otras áreas del Banco, asociadas a temas de cumplimiento y gestión de riesgos.

Pero, efectivamente, nosotros sí hemos mantenido la independencia con la Gerencia y hemos evitado que la Gerencia intervenga en la definición de nuestros temas.

Nosotros, si tenemos que finalizar la relación comercial a un cliente porque tiene una situación inusual o de alto riesgo para el Banco, lo hacemos y, obviamente, la Gerencia puede ser que actúe u otras áreas del negocio actúen o no estén de acuerdo, actúe en contra o no estén de acuerdo, pero nuestra independencia se mantiene.

Y si la decisión se toma de reactivar la relación comercial con esos clientes, esas áreas asumen el riesgo correspondiente en esa materia, para explicar un poco lo que preguntaba doña Shirley de la relación con la Gerencia o con los superiores, que era un poco lo que le entendí y por eso hice referencia tanto a la Junta Directiva Nacional como a la Gerencia General.

Desde el punto de vista de Tecnología de Información, no podemos negar que haya soporte porque, efectivamente, lo hay el soporte; sin embargo, consideramos que la atención de los requerimientos, a veces, se tarda muchísimo tiempo, más de lo que podría ser lo normal, lo esperado.

Es decir, entendemos que hay una situación de recursos, efectivamente, y eso nos ha llevado, por ejemplo, a priorizar los requerimientos y, en algunos casos, conforme evoluciona la materia de la gestión de riesgos o cambian las normativas, implica que algunos requerimientos que tienen ya algún tiempo se tengan que seguir priorizando en un nivel bajo para efectos de sacar los más relevantes desde el punto de vista normativo.

Y doy un ejemplo: con la nueva reglamentación que entró en enero, algunos requerimientos que estaban en el portafolio de la Oficialía, les tuvimos que dar prioridades muy bajas para poner en los primeros lugares a los requerimientos tecnológicos asociados a la nueva reglamentación.

Y luego, sobre el sistema de monitoreo, también consultaba Shirley, en el Banco existe un sistema de monitoreo automatizado.

El sistema permite monitorear las transacciones de los clientes de manera integral, es decir, todas las transacciones que hacen los clientes por productos o servicios se consolidan y se le suman a ese cliente y, mensualmente, se van comparando todos los días con el ingreso declarado.

En el momento que se desvían esas transacciones o la transaccionalidad real de los clientes sobre el ingreso declarado considerando las tolerancias, se generan las alertas transaccionales. Es un proceso totalmente automatizado y las alertas se asignan de manera también automatizada a las áreas que atienden las alertas. Ese es el sistema transaccional de monitoreo.

Adicionalmente, tenemos unos reportes específicos sobre algunas transacciones que son de mayor riesgo, pero no implica que no estén consideradas dentro del monitoreo integral de los clientes.

No sé, doña Shirley, si con esto le atiendo y me falta hacer referencia a lo que decía don Abel sobre las fechas de atención. Totalmente de acuerdo: las recomendaciones deben tener fecha de atención para que tengan efectividad en el momento correspondiente y en el contexto que aplica.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Doña Shirley?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Tiene el micrófono apagado, doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Disculpen. Nada más quiero agradecerle. Me parece una buena presentación de inicio para empezar a conocer la operativa y las generalidades del área. Creo que son reveladoras sus respuestas en términos de que hay que trabajar en su área, hay que apoyarles desde todos los ámbitos desde los que ustedes se desarrollan.

Y agradecerle a doña Iliana por un excelente resumen ejecutivo de lo que ella percibió en las sesiones que ha tenido. Fue bastante claro, bastante integral.

Con esto termino mi participación. Gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Hernando, ¿podrías hacerles un comentario a los directores, desde tu punto de vista, de la sesión de trabajo que tuvimos con tu área la semana pasada?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, don Abel. Tal vez muy rápido porque sé que el tiempo es muy limitado. Es la primera vez, de verdad, en la historia que tenemos una sesión de trabajo como Oficialía de Cumplimiento con la Junta Directiva Nacional. Es la primera vez que el señor Presidente llega a una reunión de esta naturaleza. De verdad, no ha existido en ningún momento.

Yo les decía a los compañeros que era una oportunidad para aprovecharla porque era una oportunidad de oro donde deberíamos hacer todas las propuestas correspondientes. Creo que salieron propuestas importantes que estamos considerando para efectos de operativizar o de operacionalizar en los próximos meses para los efectos.

Y, además, vimos un tema muy importante, que es el tema de visión de Conglomerado o visión corporativa porque sé que no se consultó, pero bueno, lo vimos en esa reunión porque al final, incluso, tuvimos una reunión con don Abel los cinco Oficiales de Cumplimiento del Conglomerado, donde existían muchas inquietudes, especialmente de los compañeros o de los colegas de las Sociedades sobre la forma en que iba a operar el tema de gobernabilidad o de gobernanza.

Creo que don Abel lo dejó claro, es decir, las directrices de cómo funciona la prevención o la gestión de los riesgos de legitimación y el cumplimiento nacen desde el Banco, nacen desde la Oficialía de Cumplimiento del Banco para todo el Conglomerado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, ahí había una riqueza enorme, don Hernando, de la cantidad de recomendaciones que envió todo tu personal. Debo destacar que es un personal joven. Doña Iliana estuvo con nosotros esa tarde, estuvo compartiendo y pude observar que es un personal comprometido. Me llamó mucho la atención que ahí estuviera la señora que yo le mencioné, que aun estando con su enfermedad estuvo presente. Eso me agradó muchísimo.

Y, como usted dice, esa tierra de nadie se acabó. Más bien, nosotros estamos, y eso la abanderada es doña Iliana, para poder ajustar a lo que requiere toda la normativa de que esta unidad depende, como te comenté, directamente de la Junta Directiva Nacional para poder apoyar, igual, como decía un paraguas, toda esta parte de que los órganos de control y supervisión tengan una injerencia directa de la Junta Directiva.

Eso es lo que estamos manejando y eso ya doña Iliana había tomado nota para que eso se ajuste en los próximos días. Bueno, ya vendrá con el plan operativo anual ese tipo de cosas.

No sé si tendrán alguna pregunta para don Hernando, algún otro comentario. Si no, damos por conocido el informe de labores del tercer trimestre de 2022 sobre el avance de la ejecución del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Cumplimiento, en atención del artículo 23° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los comités y comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de la actividad n.°7 del Plan de Trabajo de este Comité.

Si estamos de acuerdo, sírvanse levantar la mano.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez, don Abel…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, nada más para, tal vez antes del acuerdo, me parece importante, es decir, el señor Oficial de Cumplimiento plantea algunas recomendaciones. Yo creo que, como Oficialía no tienen una vinculancia, digamos, apropiada estas recomendaciones. Yo sugeriría que la Junta Directiva las asuma como tales para darles la fuerza del caso.

Igualmente, que le incorpore un plazo en que sean acatadas, que, tal vez, don Hernando lo puede sugerir o don Marvin. Nosotros, como Auditoría, lo que hacemos usualmente en los procesos es que, de los estudios, se hace lo que se llama una conferencia final y ahí negociamos los plazos de cumplimiento. Pero aquí no funciona así, de manera que sería sano ponerles una fecha de cumplimiento.

Yo, como comentario, nada más, rápidamente, general, pienso que, ante informes de este tipo, ya debería venir una reacción de la Administración de cómo se va a actuar en cosas delicadas que ahí se mencionan, que nos colocan en un riesgo como institución de cómo se van a atacar.

Pero dado que ya hay recomendaciones concretas, plantearía o les haría esa sugerencia a los directores para que, a la hora de tomar el acuerdo se pueda incorporar.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Iliana y luego don Hernando.

La Directora, Sra. González Cordero:

Chiquitito el comentario porque en este momento nos encontramos atendiendo recomendaciones de 2021 y ahora vamos a responder el informe de la revisión que hace la Sugef. Entonces, hay que hacer un giro de trabajo para enfocarnos en eso. Entonces, las recomendaciones, obviamente, no deberían estar atrasadas ni siquiera un periodo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Hernando. Gracias, Iliana.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Yo lo que iba a proponer, don Abel, es que se le pida a la Administración un plan de acción, no sé, en un plazo prudencial, no sé si de 15 o 30 días, un mes, donde se establezcan, precisamente, las actividades y las fechas para atender las recomendaciones y que, obviamente, los plazos sean adecuados para esos efectos y de esa forma resolverlo y que el plan sea presentado al Comité Corporativo de Cumplimiento.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Me parece que, en 15 días, don Abel, podría ser suficiente para hacer la presentación del plan de trabajo y remitirlo al Comité.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, yo creo que esto encaja muy bien en el proceso que estamos viviendo a nivel institucional de los planes operativos. Encaja de lo más bien. Entonces, si lo damos por conocido y que…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Don Abel, solo una acotación muy pequeñita. Para ver si Cumplimiento, en este caso, nos da también un historial de aquellos casos en los que las personas a las que se les ha bloqueado cuentas o este tipo de cosas por un proceso que se llevó dentro del Banco y han salido libres en los tribunales de justicia, si se les han vuelto a abrir las cuentas o no.

¿Qué historial tiene por lo menos de los últimos, no sé, cuatro años o una cosa así? Si hay un historial al respecto para que luego nos lo hagan llegar, no tiene que ser ya.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Queda como sugerencia, recomendación para que nos lo hagan llegar oportunamente.

Entonces, damos por conocido el informe y se trasladan a la Administración las recomendaciones para que sean incluidas en planes operativos y presente un informe en los próximos 15 días, a más tardar en la sesión de, concretamente, del 30 de noviembre.

Que quede constando así: que la Administración, al 30 de noviembre, presentará los ajustes del caso según su misma recomendación, don Marvin.

Muy bien, ¿estamos de acuerdo. Los que estén de acuerdo, levantamos la mano. Perfecto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por conocido el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del 2022, sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa.**
>
> **Lo anterior en atención del inciso g) del artículo 19 del Reglamento emitido por el CONASSIF para la Ley 7786, el acuerdo CC-BP-10-ACD-91-2020-Art-4 inciso 2), el acuerdo JDN-5862-Acd-787-2021-Art. 13 inciso 4) y la actividad 2 del Plan de Trabajo 2022 del Comité Corporativo de Cumplimiento.**
>
> **2. Trasladar a la Administración las recomendaciones del informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal durante el primer semestre del 2022 sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación**

de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPDAM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa, a saber:

Para la Gerencia General Corporativa:

Implementar un rol para la sensibilización de los líderes del Banco sobre el rol y la responsabilidad en la atención de las disposiciones estratégicas emanadas de la nueva reglamentación del Conassif, que establece la gestión de riesgos de LC/FT/FPADM y entró en vigor en enero de 2022.

Para la División Centro Nacional de Tarjetas:

Implementar un plan de trabajo institucional e integral que incluya todas las actividades, plazos, fechas y áreas responsables, que permita en el corto plazo mitigar los riesgos de LC/FT/FPDAM generados del servicio Visa Direct.

Para el Área Centro de Servicios de Soporte Regional:

Atender las alertas transaccionales en los niveles de apetito establecidos por la Dirección Corporativa de Riesgo: al menos un 90 % de cumplimiento de plazos para los clientes en riesgo alto, un 85 % para riesgo medio y un 80 % para riesgo bajo.

Lo anterior a fin de que sean incluidas en sus planes operativos y en un plazo de 15 días, específicamente en la sesión del 30 de noviembre de 2022, presente el informe respectivo". (928)
(Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-120-2022-Art-7)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Con mucho gusto, don Abel.

ARTÍCULO 10

8.3.4.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el Informe de Labores del III trimestre del 2022 sobre el avance en la ejecución del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Cumplimiento. (Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-119-2022-Art-7)

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Este tema es sumamente rápido, es el informe del tercer trimestre del Comité Corporativo de Cumplimiento como tal. Voy a compartirla rápidamente aquí la presentación. Igualmente, es un resumen, es el informe del tercer trimestre.

Recordemos que el nuevo Reglamento de comités y comisiones del Conglomerado establece, en el artículo 23°, que se deben presentar informes de labores trimestrales por parte de estos órganos. Aquí presentamos el nivel de cumplimiento, de avance en la ejecución del Plan de Trabajo de 2022. En general, el Plan se ha venido atendiendo de manera completa.

Como vemos aquí, de hecho, había un 15% de actividades cumplidas, un 25% de actividades que se han venido ejecutando o estaban en proceso y un 55% que estaban en tiempo de atención y una actividad que se estableció que no aplicaba debido a una distribución de trabajo que se había establecido entre el Comité Corporativo de Cumplimiento y el Comité Corporativo de Riesgo, en su momento con don Raúl, donde todos los temas de las metodologías iban al Comité de Riesgo y los temas de resultados de aplicación de las metodologías al de Cumplimiento y había una actividad relacionada con una metodología.

Claramente, no aplicaría aquí a este Comité debido a lo que indicaba anteriormente.

Luego, en el informe se menciona la atención de los acuerdos. Este tema lo quería resaltar: no había acuerdos vencidos al 30 de setiembre, dos del Comité de Cumplimiento del Banco de periodos anteriores y siete del Comité Corporativo de Cumplimiento.

En la primera sesión de octubre, que fue la primera sesión que hizo el Comité Corporativo de Cumplimiento de esta Junta, se le pidió a la Administración que se atendieran todos los acuerdos vencidos y ya todos están atendidos. Todos estos que estaban vencidos ya están atendidos.

Y hay cuatro consideraciones finales, donde se hace una valoración del funcionamiento del Comité Corporativo que empezó a operar en febrero de este 2022 y de algunas acciones que se ejecutaron en el tercer trimestre, a pesar de que tuvo muy pocas sesiones.

Ahí se menciona, por ejemplo, el traslado a la Junta Directiva Nacional de la propuesta de actualización de 2022 del Manual de Cumplimiento Corporativo, el seguimiento que hizo el Comité Corporativo de Cumplimiento a todo el tema del Cicac, del uso del Cicac por parte del Banco Popular, y también el análisis que se realizó a los informes semestrales de exposición a los riesgos de legitimación correspondientes a tres Sociedades: Popular SAFI, Popular Valores y Popular Pensiones.

Básicamente, ese es el resumen, señores, de este informe.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguna pregunta u observación? Si no, lo damos por recibido.

Yo creo que, en este sentido, para no darlo solamente por recibido, tenemos que prestar mucha atención al informe que va a venir producto de la comisión. Como dijo doña Iliana, aquí rescatamos ese análisis que necesitamos para poder reventar muy bien esa acción y cumplir con lo que le hemos prometido, Hernando, de darle el liderazgo que esta unidad requiere, al igual que Auditoría, al igual que Riesgo dentro del contexto estratégico de lo que andamos buscando. Eso para que lo tengamos por ahí.

Bueno, si estamos de acuerdo en dar por recibido el informe. ¿Lo aprobamos? Muy bien, aprobado.

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 Labores del III trimestre del 2022 sobre el avance en la ejecución del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Cumplimiento.**
>
> **Lo anterior en atención del artículo 23 del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de la actividad 7 del Plan de Trabajo de este Comité del año 2022".** **(924)**
> (Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-119-2022-Art-7)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Muchas gracias, señores y señoras. Buenas noches.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y tres minutos,** finaliza su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

ARTÍCULO 11

8.3.5.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, el límite identificado para el apetito de riesgo asociado a la concentración de cartera dirigida al Sector Telecomunicaciones, para atender la solicitud realizada por la División Banca Institucional Corporativa. (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-208-2022-Art-4)

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

No sé, don Raúl, si usted quiere dar una introducción.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muchas gracias, Alberto. Bueno, esto, los dos temas fueron vistos en el Comité Corporativo de Riesgo. Este es un tema que ha sido solicitado por la División Banca Institucional Corporativa, me refiero al primero de ellos y no hay mucho aquí que comentar yo. Alberto va a hacer la exposición muy puntual.

Con el segundo tema sí hay un poco más de, digamos, de fondo en esto y sí les pediría un poquito más de atención acá en vista de que lo que se propone es cambiar los límites de apetito, tolerancia y capacidad del indicador de suficiencia patrimonial como parte de la gestión de capital que hace la Dirección Financiera Corporativa de acuerdo con las necesidades actuales y la normativa.

Y todo esto redunda, finalmente, en la modificación que corresponda al Manual Integral de Riesgo. Esto es bien importante porque hay un análisis bastante profundo y técnico que da la justificación para hacer la petición a la Junta Directiva con la venia del Comité.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias.

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

Muchas gracias, don Abel y don Raúl. El primer tema está relacionado con la concentración en las carteras del sector de telecomunicaciones. Ese es un límite que no lo teníamos establecido en este momento.

Lo que comenzamos a trabajar con base a lo que nos establece la norma de la Ley Orgánica, partimos de lo que nos indica la Ley Orgánica del Banco Central, básicamente, en el artículo 135°, donde nos dice que aquellos temas relacionados con el Instituto Costarricense de Electricidad o donde se establezca un fideicomiso para desarrollo de estos aspectos no podrán tener una concentración mayor de un 40% en capital suscrito si es un fideicomiso y un 30% si es para el caso del ICE. Esto por el tema de grupos de interés económico.

Nosotros partimos de una metodología para definir ese límite máximo de concentración, de una metodología aprobada por esta Junta Directiva. Básicamente, lo que revisa es modelos de topes de cartera y concentración a través de un modelo de Herfindahl, que lo que mide es aquellos temas de concentración importantes que pueda tener un grupo y su capacidad de influencia dentro de la organización, como los temas de rentabilidad y concentración del sector.

Vimos también cuál es el monto de la cartera que tenemos en este momento expuesta, que son 40.213 millones y este límite viene también para tomar un parámetro importante porque son créditos muy grandes que podrían tener alguna afectación en el impago si se diera en el tema de los parámetros financieros de la organización.

Aclarar que todos estos créditos se encuentran al día, calificación A1 sin mora.

El modelo, en forma general, lo que mide, lo que relaciona es la razón de utilidad, o sea, el promedio de tasas de interés de este portafolio de telecomunicaciones, la probabilidad de impago que tenemos y se sensibiliza con la concentración que puede tener cada uno de estos clientes dentro del modelo y, adicionalmente, se estresa también con parámetros relacionados a la cuota máxima.

Estos aspectos generan -este modelo lo que genera es un nivel de exposición en relación con la cartera de crédito, que nos da un 4,38, y eso nos llevaría a tener un límite de 131.000 millones, que lo que tenemos actualmente representa un 30% de este límite.

Entonces, ahí tenemos un rango de crecimiento importante para que se pueda crecer, pero nos aseguramos también de que, en ese contexto del grupo de interés económico, también no se sobrepase a través del modelo de concentración que nos daba alrededor de un 28%.

Eso con un nivel de confianza del 95%. Se contempló la probabilidad de impago, concentración del sector y rentabilidad del producto, tal vez, lo que les indiqué aquí en este gráfico.

Ya esto fue visto también con el área de negocio. Aquí, lo importante es que nos genera un nivel de confianza para asegurarnos de que no se sobrepasen los grupos de interés económico y, adicionalmente, tener también un nivel de crecimiento hacia la organización.

Básicamente, este sería el resultado de la aplicación de este modelo: un límite de 131.200 millones, que representa el 4,38 de la cartera de crédito.

Estoy para servirles si tienen alguna pregunta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguna observación?

Yo solamente tengo una, don Alberto: que, cuando se trate de aprobar estos límites, que queden dentro del acuerdo. Por ejemplo, lo que mencionaste, o sea, aprobar el límite tal y tal y tal identificado del 4,38 tal y tal, o sea, esos datos cuantitativos póngalo dentro del acuerdo para que quede en actas tal cual ustedes lo están exponiendo.

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

Sí, señor. Con todo gusto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces, que, para efectos de acta, don Luis Alonso, que se trasladen esos de una vez. Si estamos de acuerdo en esto, votemos para concentrarnos en lo que viene, entonces.

¿Estamos de acuerdo? Muy bien. Aprobamos el límite identificado.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Aprobar el límite identificado para el apetito de riesgo asociado a la concentración de cartera dirigida al Sector Telecomunicaciones, para atender la solicitud realizada por la División de Banca Institucional Corporativa, a saber:**
>
> **Se determina un nivel de exposición del 4,38% de la cartera de crédito que representa 131.288 millones de colones.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 9 incisos a) y i) del acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo".** (929)
> (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-208-2022-Art-4)

ARTÍCULO 12

8.3.6.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la propuesta de límites para el indicador de Suficiencia Patrimonial, con la finalidad de que la Dirección Financiera Corporativa continúe con los procesos de capitalizaciones. Cabe mencionar que, de aprobarse lo propuesto, se deben derogar los límites vigentes, que fueron aprobados mediante el acuerdo JDN-5767-Acd-828-2020-Art.8, artículo 4 de la Política para la Administración de Capital del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-209-2022-Art-5)

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

Bueno, este segundo punto es una propuesta de ajuste al límite de indicador de suficiencia patrimonial.

¿Por qué lo traemos? Bueno, básicamente, la normativa Sugef 24-22, que comienza a regir el 1 de enero de 2023, establece que la suficiencia patrimonial debe ser de un 14% para un nivel normal. En este momento, nosotros estamos a un 12,65 y el indicador de la Sugef en la normativa actual es de un 10%.

Entonces, bueno, tenemos que hacer un análisis para mover ese indicador de suficiencia patrimonial hacia los nuevos parámetros establecidos por la normativa, que sería al menos un 14%.

¿Cómo hicimos el estudio? Bueno, lo primero que determinamos fue cuál ha sido la tendencia del activo ponderado por riesgo. Una vez con esa tendencia de ese activo ponderado por riesgo, lo que identificamos es cuál es el mejor ajuste de distribución que se podría estar presentando y, con ese mejor ajuste, lo que hicimos fue una simulación de 10.000 escenarios.

Una vez realizada esa simulación de 10.000 escenarios, nos concentramos en cuáles son los percentiles que nos arroja esta distribución y concentrándonos en los temas de 50, 75, 95 y 99% del percentil, y los cambios con ese percentil, cómo nos podría estar afectando este activo ponderado, y este activo ponderado cómo nos estaría afectando el indicador de suficiencia patrimonial, y cómo nos estaría afectando esa caída en el indicador como lo tenemos actualmente.

Entonces, si vemos en el caso del percentil 50, tendríamos un incremento absoluto del activo ponderado de más de 3.000 millones y el índice de suficiencia patrimonial sería en 13,18, o sea tendríamos una caída en el indicador de 0,82. Si nos vamos al 75% tendríamos un indicador de suficiencia patrimonial de un 2,77 y tendríamos una caída del 93, entonces, si lo vemos del 50 al 99 pasaríamos una caída del indicador de 0,82 a 2,83 puntos.

Con estos datos iniciamos con la construcción de escenarios y partimos del escenario base que es del percentil 50, entonces, decimos la norma, lo que me está solicitando es un 14% de índice de suficiencia patrimonial, ese sería nuestro límite regulatorio y ¿cómo establecimos los niveles de capacidad, tolerancia y apetito? Lo que tomamos fueron las variaciones que se generan en el percentil 50, que es una caída del indicador de 1,82, eso lo tomamos como rangos de variación.

Entonces, si vemos la capacidad sería un 14,82, en tolerancia un 16 y en apetito sería un 16,50, esto, adicionalmente, lo que le ayuda a la Administración es que este 0,82 es más o menos unos 6 meses para que la Administración tenga la posibilidad también de llegar a capitalizar o a hacer esos ejercicios para llegar a la normalidad.

Veíamos que ese escenario al 16,50 nos da el espacio de un año y medio para poder llegar hasta un nivel de 14,82 si fuera un tema de capacidad que estuviéramos teniendo algún problema con la suficiencia patrimonial.

El otro indicador es el de 75%, que básicamente lo que decimos es un límite regulatorio de un 14 que nos llevaría a un apetito de 7,50, 16,50 tolerancia y capacidad un 15.

El que analizamos con la Dirección Financiera es el del 50%, de hecho, ellos están trabajando en una propuesta para una capacitación de 70.000 millones, que eso sí, esa capacitación tendría que realizarse antes de diciembre para poder cumplir nosotros con este indicador del 14% que está solicitando la Superintendencia en su normativa 24-22.

Estos cambios si son aprobados, tenemos, también, que involucrarlos en el cambio del Manual Integral de Riesgos, que es donde se mantienen estos límites, pero básicamente esto fue el análisis que hicimos y la recomendación que estamos entre los dos escenarios y que analizamos también con el área de la Dirección Financiera es el escenario de un 50%, a partir del comportamiento que se refleja el activo ponderado por riesgo en el transcurso del tiempo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Me disculpa un minuto, nada más para solicitar la aprobación de los directores de la extensión de la sesión que estamos llevando a cabo, como lo hacemos comúnmente, si estamos de acuerdo levantemos la mano.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria n.°5955 hasta las 19:16 a fin de avanzar con los puntos agendados".** **(925)**

ACUERDO FIRME.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Alberto, tal vez, indicarle a los señores y las señoras directoras cuáles son los límites actuales para que se tenga idea, se pasa de donde a donde.

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

El límite actual -un segundito aquí lo tengo en las filminas-. Tenemos en ese límite actual, el apetito estamos en un 13, una tolerancia de un 12 y una capacidad de un 11, lo estaríamos pasando el apetito a 16,50, tolerancia a un 16 y la capacidad a un 14,82.

Recordemos que esto parte, porque en el modelo actual teníamos un indicador normativo de un 10%, ahora lo estaríamos pasando a un 14. Don Raúl, no sé si con eso le contesto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí está muy claro los actuales y los propuestos.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, ahí es importante, tal vez, agregar, Sugef está migrando o evolucionando a Basilea III y esto es lo que da origen a todo este cambio normativo o regulatorio y el Banco está en plena capacidad de atender los nuevos requerimientos de capital.

Adicionalmente, esto es importante porque permea a las sociedades, a las subsidiarias del Banco que también tienen que hacer ahí algunos ajustes que van a ser planteados próximamente, de hecho, tenemos un indicador fuera de rango en Popular Valores, justamente, por un tema de riesgo, respecto al patrimonio.

Creo que es un punto importante, aquí lo único que yo observaría, Alberto, es que el GAP entre el límite actual que es un 10% y el indicador que tenemos en un 12% es menor que el GAP que vamos a tener entre el límite regulatorio, del 14%, y la capacidad del 14,82, nada más, pero vamos a estar bien en cuanto a ese cumplimiento.

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

Sí, en el tema de capacidad, pero sí estamos en apetito, tendríamos 2,5 por encima, en este momento estamos a 3 por encima.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ese término de capacidad no lo vi en el cuadro anterior ¿no se usaba? O se omitió.

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

Sí lo teníamos, don Abel, aquí está apetito, tolerancia y capacidad.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¡Ya lo vi! Gracias.

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

Sí, la diferencia son … lo que sea, don Raúl, la norma era 10% y teníamos con capacidad 1 punto, ahora lo que estamos dejando es 1,82.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Es el mismo cuadro? Solamente que está en diferente orden.

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

Sí, señor, es correcto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias. Doña Shirley ¿tiene usted la mano levantada o es por error?

La Directora, Sra. González Mora:

¿Me permite? Señor presidente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, señora, con mucho gusto.

La Directora, Sra. González Mora:

A ver, yo creo que quedan claros los escenarios planteados, pero quisiera que tengamos en cuenta que quizás pronto los volvamos a ver tanto en el Comité Corporativo de Riesgo como en la Junta Directiva Nacional, por el hecho de que tenemos como proyecto la disminución o el traslado de capital de las subsidiarias hacia el Banco y, por otro lado, el traslado de fondos del 21, si fuera posible, y del 22 hacia los fondos especiales, entonces, es muy probable que estos cálculos varíen y que sea necesario ajustar los escenarios para determinar los nuevos límites en el área de Riesgo -es simplemente ese comentario-.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguna otra recomendación u observación?

¿Estamos, don Alberto, entonces, con eso?

¿Están de acuerdo de aprobar los límites indicados, conforme a los artículos 9, acuerdo Sugef 2-10 del Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo, se derogan los límites vigentes, aprobados mediante el acuerdo JDN-5767-Acd-828-2020-Art.8, artículo 4 de la Política para la Administración de Capital del Banco Popular? ¿estamos de acuerdos con ese acuerdo? -valga la redundancia-.

Necesitamos ver las cámaras todos, para que después no tengamos lío, por ahí, listo.

Muchas gracias, don Alberto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Modificar dentro del apartado del Manual Integral de Riesgo, Tomo V Riesgo Estructural de Balance punto 3.3 Perfil para la gestión del capital y rentabilidad ajustada por riesgo del Banco Popular, artículo B. Políticas específicas para la administración del capital del Banco Popular inciso a Suficiencia Patrimonial, artículo 4 Límites aprobados lo siguiente:

Artículo 4: Límites de aprobados

Se establecen límites dentro de los cuales debe mantenerse el Índice de Suficiencia Patrimonial (ISP), para garantizar la solvencia requerida durante los ciclos económicos para hacer frente a posibles pérdidas no esperadas o bien expansiones crediticias planificadas. En virtud de lo anterior, se definen los siguientes límites para el ISP.

Límites actuales

Límite	ISP
Apetito	13,00%
Tolerancia	12,00%
Capacidad	11,00%

Límites propuestos

Escenario recomendado	
Percentíles	50%
Límite regulatorio	14,00%
Capacidad	14,82%
Tolerancia	16,00%
Apetito	16,50%

Seguir cumpliendo con la política para el proceso de gestión de capital bajo los nuevos de límites planteados y definidos según lo establecido en el Manual Integral de Riesgo, Tomo V Riesgo Estructural de Balance punto 3.3 Perfil para la gestión del capital y rentabilidad ajustada por riesgo del Banco Popular

c. Capitalización del Banco Popular.

Artículo 14: Definición de incrementos de capital

Los incrementos de capital base se deben ajustar a los apetitos de suficiencia patrimonial y rentabilidades ajustadas al riesgo definidos en el Artículo 4 y Artículo 9 respectivamente, del Perfil para la Gestión del Capital del Banco Popular, tomando como referencia las proyecciones de la hoja de balance realizadas por la Dirección Financiera Corporativa y aprobadas por la Junta Directiva Nacional, donde una vez que se alcance el nivel de tolerancia de Suficiencia Patrimonial, se debe capitalizar hasta alcanzar el nivel de apetito nuevamente.

Lo anterior de conformidad con el artículo 9 inciso i) del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo.

Con este acuerdo se derogan los límites vigentes, aprobados mediante el acuerdo JDN-5767-Acd-828-2020-Art.8, artículo 4 de la Política para la Administración de Capital del Banco Popular". **(930)**
(Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-209-2022-Art-5)

ARTÍCULO 13

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entramos entonces al punto 8.4.2 ¿don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ese, el 8.4.1 habíamos hablado de trasladarlo junto con el 8.4.2 para actualizar con la última información a setiembre.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Cierto, lo vamos a sacar para esas dos cosas. ¿Algún otro asunto con respecto al orden del día? ¿asuntos varios?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Excluir de agenda los siguientes puntos:

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-1227-2022 el cual aporta el plan de acción para la recuperación de las oficinas comerciales con resultados negativos en el margen de contribución ajustada a la utilidad neta al 31 de diciembre de 2021, cuyo análisis se hizo extensivo a los resultados intermedios con fecha de corte al 31 de marzo de 2022. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5908-Acd-286- 2022-Art-11. (Ref.: Oficio GGC-1030-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-1333-2022 mediante el cual se anexa el Informe de patrocinios del I semestre de 2022, donde se detalla los patrocinios ejecutados, en proceso de ejecución y aprobados durante el periodo. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5925-Acd-513-2022-Art-7. (Ref.: Oficio GGC-1168-2022)

8.5.1.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros, S. A., motiva a la Junta Directiva Nacional, la celebración mensual de una tercera sesión ordinaria, para conocer, como único punto, los avances del Proyecto *Core*, dada la relevancia e importancia que tiene para Popular Seguros. (Ref.: Acuerdo JDPS-382-Acd-368-2022-Art-9)". **(931)**

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Solamente, volver a recordar, mañana estamos con el proceso gestión de riesgos, nada más adelantarles que vamos a tener cerca de 50 personas que van a estar trabajando, ahí, en la sede central de la Uruca, cordialmente invitados, ya tenemos aquí la información de la gira del próximo viernes, por favor, necesito que nos digan quiénes van, porque o alquilamos un autobús o nos vamos en un Volkswagen, porque eso es importantísimo que nosotros lo tengamos claro por donde andamos.

Y recordarles repasar muy bien todo lo que tenemos para la próxima semana.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Presidente, perdón la interrupción, nada más yo había confirmado que tengo un problemita familiar, que no es grave, pero si no lo soluciono mañana, pues no puedo ir, pero si lo soluciono estoy apuntado, entonces, mañana, para no tener en ascuas, ese temo les confirma, porque estoy muy deseoso de poder ir, gracias presidente y a doña Iliana.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es por la cuestión de los vehículos y porque vamos a tener que salir en la pura mañana.

¿Doña Genoveva?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Cómo es lo de la gira? Digamos, cuál es la hora de salida, todo, para ver si…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Creo que vamos a salir como a las 6:00 de la mañana porque tenemos que estar en Zarcero a primera hora, tipo 7:00 7:30, por ahí, que tenemos una cordial invitación que después le vamos a recordar a ustedes, en ese sentido, pero sí saldríamos muy temprano.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

El resto de la agenda se la cuento en privado, Genoveva.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, creo que doña Iliana va conmigo, bueno allá estamos en San Carlos, ya lo tenemos todo previsto, pero muy interesante porque… bueno va don Marvin, también, ¿don Marvin, estarás bien, para eso? allá nos va a recibir… creo que de la Administración va doña Karla Miranda, don Víctor, don Oscar Vargas, que es el Gerente que está por allá y Salvador Quirós.

Que sobre todo este tema se obedece a una iniciativa de la Junta de Crédito Local.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Presidente, yo creo que, si no lleva al ex sancarleño Daniel Mora, se corta las venas, vea ver cómo hace.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tenés toda la razón, pero vamos a ver si va o no va… y recordarles, doña Genoveva, ¿habrá alguna posibilidad de que el plan que vamos a ver el lunes nos sea remitido con suficiente antelación? Por lo menos, para revisarlo el fin de semana.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí señor, con mucho gusto me encargo de eso, no se preocupe.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Si no tenemos nada más, muchas bendiciones, muchísimas gracias y nos estamos viendo, primero Dios, buenas noches, feliz descanso, muchísimas gracias.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Y que gane Costa Rica, pónganse la roja.

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

Sr. Abel Francisco Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5957

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y DOS MINUTOS** del **MARTES QUINCE DE NOVIEMBRE DEL DOS**

MIL VEINTIDÓS. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes de manera presencial: 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 y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja. Asistentes de manera virtual: la Directora, Sra. Vilma María Campos Gómez.

Además, asistieron de manera presencial el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Asistieron de manera virtual: el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona, y el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla.

ARTÍCULO 1

El Presidente, Sr. Salas Mora:

De acuerdo con el artículo 13 de participación virtual en sesiones presenciales del *Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular*, esta presidencia autoriza por razones de COVID-19 a que la participación de la Sra. Vilma María Campos Gómez sea virtual, lo cual se hace constar en este momento y ella pueda participar de manera simultánea, interactiva e integral con conexión remota.

1.- Aprobación del orden del día.

Procede a conocerse el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión ° 5954.

3.- Correspondencia.

3.1.- Informe de labores Asesor Externo Legislativo, octubre de 2022.

3.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, responde que no se tiene comentarios, ni observaciones en relación con el proyecto "Ley para la dinamización del Sistema de Banca para el Desarrollo".

3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGO-718-2022 que remite respuesta al oficio CNS-1760/07 relacionado con la consulta pública del Reglamento sobre límites a las operaciones activas directas e indirectas de una entidad supervisada, Acuerdo SUGEF 4- 22. (Ref.: Oficio GGC-1326-2022)

3.4.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

3.5.- El Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario Interino del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta la propuesta de reforma a los siguientes reglamentos: Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 1-05, Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Entidades, Acuerdo SUGEF 3-06. (Ref.: Oficio CNS-1767/11)

3.6.- Los señores Erick Roberto Arce Córdoba, representante Legal-Presidente, y Cristina Rodríguez Rodríguez, Comisión Pro Parque de la Cámara de Comercio y Turismo Rural de Zarcero CCTRZ, solicitan patrocinio y la exposición de marca en la inauguración de la iluminación del parque de Zarcero. (Ref.: Oficio 22-CCTRZ-2022)

3.7.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones recuerda a los Directores de Junta Directiva Nacional, que el pasado 2 de noviembre fue la fecha límite para la remisión de los currículos de los posibles candidatos que conformarían las nuevas juntas directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-89-2022-Art-4)

3.8.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación el Informe de Labores del Comité correspondiente al tercer trimestre del año 2022, en atención del artículo 23 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCA-7-ACD-152-2022-Art-8)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones recomienda a la Junta Directiva Nacional que, para el nombramiento definitivo de los miembros que conformarán las Juntas Directivas de las Sociedades Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Valores se establezca un máximo de dos meses para que la Dirección de Capital Humano realice un análisis detallado de todos los candidatos que fueron presentados para ocupar dichos puestos mediante el oficio DIRCH-1590-2022.

Pasado ese tiempo, la Dirección de Capital Humano enviará ese estudio al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones para su valoración, con el fin de que dicho Órgano pueda remitir la recomendación definitiva a la Junta Directiva Nacional. De ese modo, la conformación de esas Juntas Directivas no se modifica hasta haber cumplido el proceso antes descrito. (Ref.: Acuerdo CCNR-14-acd-94-2022-Art-3)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite, para conocimiento, el resumen de los resultados financieros del mes de octubre del 2022. (Ref.: Oficio GGC-1404-2022)

6.3.- La Junta Directiva de Popular SAFI remite, para aprobación, las modificaciones a los indicadores del Cuadro de Mando Integral de Popular SAFI. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-615-Acd-415-2022-Art-3)

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

7.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, remite criterio en relación con la recusación interpuesta en contra de la Gerencia General Corporativa, en su condición de órgano decisor en el procedimiento administrativo por responsabilidad disciplinaria y civil por presuntas irregularidades en el otorgamiento del crédito a Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB S. A. según los informes RH-01-2017 de la Auditoría Interna y SGF-0581 de la Superintendencia de Entidades Financieras (Sugef). (Ref.: Oficio GGC-1392-2022, AJD-146-2022 y SJDN-971-2022)

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.2.1.- Reporte de acuerdos, con corte al 11 de noviembre de 2022.

8.3.- Comités de Apoyo.

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la Política de Innovación actualizada; lo anterior en cumplimiento al acuerdo 191 de la sesión 5543. Dichas modificaciones fueron avaladas por la Dirección Jurídica mediante oficio DIRJ-SUB-578-2022 y la División Planificación Estratégica mediante oficio DPE-116-2022. (Ref.: Oficio GGC-1139-2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios."

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5957, celebrada el 15 de noviembre del 2022". **(937)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión n.° 5954.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5954, celebrada el 8 de noviembre de 2022". (941)

ARTÍCULO 3

3.1.- Informe de labores Asesor Externo Legislativo, octubre de 2022.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Buenas tardes, don Abel, directores y compañeros de la Administración.

Para esta tarde tenemos en el punto 3.1. el Informe de labores del Asesor Externo Legislativo a octubre de 2022. Ustedes tienen el informe y la propuesta es darlo por recibido.

Si hay inquietud, también podríamos coordinar una exposición al respecto.

La Directora, Sra. González Mora:

Por favor, que alguno comente acerca de esa figura del asesor legislativo, en qué consiste su contrato y de quién depende. No había visto esa figura.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Con mucho gusto.

La Gerencia General Corporativa tiene contratada esta firma para que estén al tanto de todo lo que ocurre en la Asamblea Legislativa para entender rápidamente cuáles son los proyectos que están por presentarse, cuáles están en las comisiones y cuáles acciones debemos emprender para defender al Banco o aprovechar alguna oportunidad que se presente.

Durante el 2018, 2020, 2021 se han manejado muchos proyectos que han tratado de afectar al Banco, uno pretendía hasta quitar el aporte de los trabajadores al Banco Popular. Hay un par de proyectos que buscan prohibir el aporte del 0,25% patronal y se vio el tema del Fondo de Avales y otros.

Entonces, esta empresa nos permite obtener toda esa información y, a partir de ellos, generar una estrategia que nos lleva a visitar la Asamblea Legislativa a reuniones con los diputados y con las fracciones para poder defender el Banco de forma proactiva.

Así se ha hecho con los diferentes jefes de fracción y justamente el próximo viernes 18 de noviembre tendremos una reunión con la diputada Sra. Pilar Cisneros para hacerle la presentación de qué hace el Banco, las razones de por qué somos un banco diferente y cuando se presentan los proyectos, atacarlos desde el inicio.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Es un contrato?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, es un contrato directo con la Gerencia General Corporativa y damos soporte a las Sociedades, aunque Popular Pensiones también tiene una persona.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"Dar por recibido el informe de labores del Asesor Externo Legislativo, con corte a octubre de 2022". (942)

ARTÍCULO 4

3.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, responde que no se tiene comentarios, ni observaciones en relación con el proyecto "Ley para la dinamización del Sistema de Banca para el Desarrollo". (Ref.: Oficio GGC-1254-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El punto 3.2 es que el Sr. Marvin Rodríguez Calderón en el oficio GGC-1254-2022 responde a la Asamblea Legislativa, propiamente a la Comisión que tiene el proyecto de ley expediente 23.211 proyecto "Ley para la dinamización del Sistema de Banca para el Desarrollo", ofrece algunos comentarios y remite a la Comisión la posición institucional y nos remitió una copia.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Se dice que el Sr. Marvin no tiene comentarios ni observaciones en relación con el proyecto de ley, pero, según lo que yo había entendido, este proyecto de ley era bastante nefasto para nosotros.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El enunciado se incluyó así porque aún no teníamos la respuesta, pero llegó hoy y en el oficio de la Gerencia General se habla sobre cambios en el artículo 8, cambios en el artículo 18 y, en general, se incluyeron cuatro comentarios.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Para ayudar, ese proyecto es más peligroso de la cuenta, lo digo por comentarios que me han hecho recientemente en otros bancos, entonces, si pedimos sugerencias al señor Gerente General, por favor coordine con los otros bancos estatales la afectación para nosotros y para las cargas parafiscales que se tienen en obligación con otros entes.

Coordine porque este proyecto -para mí gusto- es bien amenazante y, si no se cuida desde el principio, bajo ese título de Sistema de Banca para el Desarrollo, intenta usar la nomenclatura de que es otro banco estatal.

Me gustaría que la Gerencia General dirija su atención hacia este proyecto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Efectivamente, este proyecto contempla condiciones no convenientes, incluso establece la posibilidad de quitar juntas directivas y gerencias si no se cumple con la colocación de los fondos de Banca para el Desarrollo.

Así lo manifestamos en el documento y debemos empezar a darle seguimiento para no permitir que se genere de esa forma. Es parte de los elementos que discutiremos con los diputados.

Me parece muy bien hacer una unión de estrategia con la Banca Estatal. Así se manifiesta en el documento.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-1254-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos el criterio institucional respecto del Proyecto de Ley Expediente 23.211, Ley para la dinamización del Sistema de Banca para el Desarrollo.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 31 inciso 31.6 punto vi) del Acuerdo SUGEF 16-16 "Reglamento sobre Gobierno Corporativo".** (943)

ARTÍCULO 5

3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGO-718-2022 que remite respuesta al oficio CNS-1760/07 relacionado con la consulta pública del Reglamento sobre límites a las operaciones activas directas e indirectas de una entidad supervisada, Acuerdo SUGEF 4- 22. (Ref.: Oficio GGC-1326-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el 3.3. también el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGO-718-2022 que remite respuesta al oficio CNS-1760/07 relacionado con la consulta pública del Reglamento sobre límites a las operaciones activas directas e indirectas de una entidad supervisada, Acuerdo SUGEF 4- 22.

La propuesta es dar por recibida esa copia que se remite al Conassif sobre la consulta pública.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio GGC-1326-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGO-718-2022 que remite respuesta al oficio CNS-1760/07, relacionado con la consulta pública del Reglamento sobre límites a las operaciones activas directas e indirectas de una entidad supervisada, Acuerdo SUGEF 4-22.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN–5946-Acd- 779-2022-Art 11, Inciso 1a".** (944)

ARTÍCULO 6

3.4.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el 3.4 se presenta el informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

Cuando se distribuyó la agenda no estaba, pero hoy la Sra. Cynthia Chinchilla la envió al correo de todos, en donde también se incluyeron las propuestas de acuerdo.

La propuesta es darlo por recibido en condición de Asamblea 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 conocido el Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, correspondiente a la semana del 7 al 11 de noviembre de 2022.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8".** (945)

ARTÍCULO 7

3.5.- El Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario Interino del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta la propuesta de reforma a los siguientes reglamentos: *Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 1-05, Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Entidades, Acuerdo SUGEF 3-06.* (Ref.: Oficio CNS-1767/11)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.5 se refiere a la correspondencia recibida de parte del Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario Interino del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, quien remite a consulta la propuesta de reforma a los siguientes reglamentos: Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 1-05, Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Entidades, Acuerdo SUGEF 3-06.

La propuesta es dar por conocido el oficio y trasladar a la Administración para que dé respuesta a esta comunicación de cambio a dicho Reglamento.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido y trasladar a la Administración, para que brinde la respuesta correspondiente, el oficio CNS-1767/11, mediante el cual el Sr. Jorge Luis Rivera Coto, Secretario Interino del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta la propuesta de reforma a los siguientes reglamentos: Reglamento para la Calificación de Deudores, Acuerdo SUGEF 1-05, Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Entidades, Acuerdo SUGEF 3-06.**

La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta que se brinde al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 361 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública". (946)

ARTÍCULO 8

3.6.- Los señores Erick Roberto Arce Córdoba, representante Legal-Presidente, y Cristina Rodríguez Rodríguez, Comisión Pro Parque de la Cámara de Comercio y Turismo Rural de Zarcero CCTRZ, solicitan patrocinio y la exposición de marca en la inauguración de la iluminación del parque de Zarcero. (Ref.: Oficio 22-CCTRZ-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.6 se recibe de los señores Erick Roberto Arce Córdoba, representante Legal-Presidente, y Cristina Rodríguez Rodríguez, Comisión Pro Parque de la Cámara de Comercio y Turismo Rural de Zarcero CCTRZ, quienes solicitan patrocinio y la exposición de marca en la inauguración de la iluminación del parque de Zarcero.

La propuesta es dar por conocido el oficio y trasladar a la Administración para el análisis correspondiente de este oficio.

La Directora, Sra. González Cordero:

Yo fui canalizadora de la nota, soy sincera, la envío para análisis de Mercadeo, pero no tengo fe de que lo vayan a patrocinar porque ya vi cómo trabaja.

Este es un evento de impacto nacional, a ese parque llega mucha gente de todo el país para estar en la inauguración. Ellos pretenden que se coloquen toldos en el parque porque se realizan ventas en ese lugar. Algunas personas de la misma comunidad llevan los productos de sus empresas y efectúan sus ventas y, si se puede, otorgar un aporte económico, pero, en general, necesitan los toldos.

Me apego a su intervención, pues es una actividad de impacto y sé que no coincide con las valoraciones de los eventos que realizan en este Banco, por lo que he visto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La nota no dice mucho, pero la valoraremos desde esa perspectiva. Yo personalmente lo veré con el área de Mercadeo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"Dar por recibido y trasladar a la Administración, para el análisis correspondiente, el oficio 22-CCTRZ-2022, mediante el cual los señores Erick Roberto Arce Córdoba, representante Legal-Presidente, y Cristina Rodríguez Rodríguez, Comisión Pro Parque de la Cámara de Comercio y Turismo Rural de Zarcero CCTRZ, solicitan patrocinio y la exposición de marca en la inauguración de la iluminación del parque de Zarcero". (947)

ARTÍCULO 9

3.7.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones recuerda a los Directores de Junta Directiva Nacional, que el pasado 2 de noviembre fue la fecha límite para la remisión de los currículos de los posibles candidatos que conformarían las nuevas juntas directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-89-2022-Art-4)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el 3.7 el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones recuerda a los Directores de Junta Directiva Nacional recuerda que hasta el miércoles 2 de noviembre fue la fecha límite para la remisión de los currículos de los posibles candidatos que conformarían las nuevas juntas directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el acuerdo CCNR-13-ACD-89-2022-Art-4, mediante el cual el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones recuerda a los Directores de Junta Directiva Nacional que el pasado 2 de noviembre fue la fecha límite para la remisión de los currículos de los posibles candidatos que conformarían las nuevas juntas directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular”. (948)

ARTÍCULO 10

3.8.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación el Informe de Labores del Comité correspondiente al tercer trimestre del año 2022, en atención del artículo 23 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCA-7-ACD-152-2022-Art-8)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el 3.8 el Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación el Informe de Labores del Comité correspondiente al tercer trimestre del año 2022.

La propuesta es darlo por recibido en su condición de Asamblea de Accionistas.

Esa es la correspondencia y las propuestas de acuerdos.

La Directora, Sra. González Mora:

Para empezar, por ley debe haber un representante de la Auditoría Interna.

No sé si el Sr. Manuel González realizará un comentario al respecto o, al menos, saber que todos estén satisfechos con el informe del Comité Corporativo de Auditoría y se daría por visto. Es un informe muy grande.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, don Manuel está de manera virtual.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Comprendo que es el informe de labores del Comité Corporativo de Auditoría, no es el informe de la Auditoría interna.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Este solo se da por visto, don Manuel?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

El Comité Corporativo de Auditoría tiene un plan anual y ustedes como directores son quienes informan a la Junta Directiva un avance de su plan como Comité y no está relacionado con la Auditoría Interna, pues se ven otros elementos diferentes.

La Directora, Sra. González Mora:

Estoy de acuerdo y se estila que el presidente del Comité que en este caso soy yo ofrezca una introducción y luego otra persona presenta el informe.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, creo que nada más es una cuestión de tiempo y de importancia relativa.

Desde este modo de trabajo cada uno lo revisa y si hay consultas al tema, los integrantes del Comité o la presidencia estaría en la posición de aclararlas o el Sr. Javier, quien coordina la parte administrativa del Comité.

Así lo entiendo y en mi caso no tengo consultas sobre el mismo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Doña Shirley, entiendo que este informe corresponde al tercer trimestre, apenas esta Junta Directiva estaba empezando, ni siquiera se habían integrado los comités y comisiones.

En esa ocasión, el Comité estaba integrado por la Sra. Margarita Fernández, el Sr. Francisco Cruz y un Miembro Externo.

Como indica el Sr. Manuel González, a mí no me llama la atención ningún tema en particular de ese informe.

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 Labores del Comité Corporativo de Auditoría correspondiente al tercer trimestre del año 2022, en atención del artículo 23 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular".** (949)
> (Ref.: Acuerdo CCA-7-ACD-152-2022-Art-8)

ARTÍCULO 11

4.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Les recuerdo dos asuntos.

Nosotros iniciamos el próximo jueves 17 las reuniones con las Juntas de Crédito Local a las 3:00 p.m. Este proceso llevará hasta enero de 2023 cuando se conformen.

Parte importante de lo que haremos el jueves es conocer las ideas, sugerencias y experiencia que ellos tuvieron en el pasado para tomar acción correctiva de lo que necesitamos y también para informar los nuevos ajustes a la reglamentación de esas juntas y establecer un proceso de reuniones periódicas con ellos.

De tal manera, quedan cordialmente invitados para el jueves. Tomarán como modelo el trabajo la Junta de Crédito de San Carlos que ha sido fabuloso, desde cómo se involucra y demás. Ese es un punto clave.

El viernes 18 de noviembre visitaremos la provincia de Heredia, ya nos enviaron una invitación, hay una agenda a partir de las 8:45 a.m. Visitaremos Pentágono, el punto de encuentro en la agencia de Paseo de Las Flores, visitaremos la agencia de Plaza Heredia, la agencia de Los Ángeles y luego estaríamos en las instalaciones de la Universidad Americana en Paseo de Las Flores en una sesión plenaria con el grupo de funcionarios y colaboradores.

Estaríamos terminando alrededor de las 5:00 p. m.

Insto a los Directores a participar en este tipo de acciones, son sumamente interesantes, tenemos una relación con esa gente, ellos se motivan con nuestra presencia, nos cuentan cómo les va.

Nos llamó mucho la atención el personal de San Carlos por su transparencia y la información que nos brindaron. De ese asunto estaríamos hablando más ampliamente mañana.

Con esa reunión en Heredia concluiríamos esta semana, ya veremos la semana siguiente.

ARTÍCULO 12

5.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No sé si es una mala interpretación por un acuerdo que tomamos acerca de la presencialidad de las personas requeridas para desarrollar las sesiones de la Junta Directiva. Nuestros asesores no están presentes de manera presencial, pero sí de manera virtual. Quiero saber si hay una mala interpretación o si el acuerdo fue tan explícito que los involucraba a ellos.

Que se reconsidere porque me parece esencial contar con la presencia del Auditor General, Sr. Manuel González Cabezas; del Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, y del Director Corporativo de Riesgo, Sr. Alberto Navarro Barahona.

Solicito que nos aclaren el alcance de ese acuerdo tomado hace unos días.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Creo que ellos estarían cuando nosotros indicáramos, es muy válida la observación para que en la próxima sesión estén presentes e interpretábamos que no era el montón de gente, pero no los excluía a ellos.

El fin es que no haya tanto "molote". En la próxima sesión estarán presentes.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Aclaro que cuando presenté la moción fue por motivos de salud, creo en la importancia de que sea presencial, pero que no incluyéramos la cantidad de personas que llegaban y por eso, cuando presenté la moción, dije que por un tema de espacio no debería haber más de 10 u 12 personas en la sala.

Cuando lo hacemos virtual igual podemos recurrir a quienes deben estar de manera ordinaria dentro de la Junta o extraordinariamente dentro de la Junta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ese es el espíritu y como ya tenemos menos COVID-19, quedamos de ese modo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"CONSIDERANDO**
>
> **a) Que según lo establece el Reglamento para la organización y funcionamiento de la Junta Directiva Nacional, es facultad de esta disponer la forma en que los participantes que no sean directores se integren a las sesiones.**
>
> **b) Que con el fin de salvaguardar la salud de los directores y prevenir posibles contagios respiratorios es necesario limitar la participación presencial únicamente para las personas que apoyan directamente en las sesiones debido al espacio limitado donde se desarrollan las deliberaciones.**
>
> **c) Que aprovechando que se cuenta con equipos tecnológicos de comunicaciones de alta gama, se pueden hacer presentaciones virtuales de las diferentes dependencias del Conglomerado a través de la conexión remota que garantiza la simultaneidad, la integridad y la interactividad.**
>
> **SE ACUERDA**
>
> **En las sesiones que se realicen en la sede principal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal participarán de forma presencial, además de los Directores, el Auditor Interno, el Director Jurídico, el Director Corporativo de Riesgo, el Gerente General Corporativo, el Asesor Legal y el Secretario General; las demás personas deberán conectarse de manera remota, tanto para realizar las presentaciones como de ser requerida su participación".** **(950)**

ARTÍCULO 13

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

La semana anterior un grupo de la oficina de Protección al Consumidor Financiero me pidió una reunión.

Parece que tuvieron una reunión con usted, don Marvin, en mayo de 2021 y en este año con el señor Jorge Eduardo.

Este grupo está compuesto por don Danilo Montero, don Félix Delgado, es decir, varios exbanqueros.

La idea de ellos es ofrecer un servicio a este Banco, en este momento ya toda la Banca privada se ha incorporado y algunas cooperativas muy grandes están en la Bolsa e incluye también a colegios profesionales.

El fin es resolver las disputas de los consumidores con el Banco. Ellos me explicaron y me pareció interesante todo lo que se puede filtrar antes de que salga porque ellos funcionan desde abajo hacia arriba, entonces, me pidieron que, si existía la oportunidad, podían venir a exponerlo a esta Junta Directiva o al Comité Corporativo de Riesgo, a la Gerencia General Corporativa y al Presidente.

Ellos piden una cuota bastante razonable, son como $1.500 por mes como cobro.

Resolvieron más de 2.500 gestiones en el 2021 y esto ha alivianado muchas situaciones a quienes ellos les han resuelto varios temas.

También hablan sobre un protocolo de buenas prácticas, un programa de bienestar financiero y tienen un programa de mujer de la comunidad.

Queda presentada la solicitud de los señores.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo conozco muy bien al señor Danilo Montero, esto es una división de la Asociación Bancaria Costarricense.

Yo me reuní con ellos un par de veces, analicé la propuesta, pero el volumen transaccional es mucho más grande de lo que ellos soportarían y más amplio de lo que ellos ofrecen.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pero la cuota es la misma.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es muy poco lo que pueden hacer, no está el ni nosotros porque nosotros tenemos una estructura definida para atender las gestiones con nuestros clientes.

No tengo problemas en que los recibamos, pero ya lo analizamos y no hemos visto el beneficio.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No será que nos estamos metiendo en un tema que no nos compete, generalmente cuando llegan esas situaciones se convierten en resoluciones de conflictos y eso tiene un trasfondo legal delicado, incluso puede involucrar la confidencialidad. ¿Es eso lo que ellos presentan?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No es tan así, no lo entendí de ese modo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es como un intermediario y es mientras ellos resuelven.

El volumen transaccional nuestro es caro y ya tenemos una estructura en servicio al cliente.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Me pareció muy interesante, pero no tengo criterio para analizar un tema de costos y eso, pero lo considero muy interesante para un monitoreo de otro tipo, pero la Gerencia General tiene mejor opinión en el tema de costos y del promedio de ese tipo de servicios.

El estar vinculado atrae un tipo, no solo de servicios, sino de vinculación especial o nos da algún plus en eso, me parece que hay que analizarlo no es malo.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Aparte no es más agregarle, don Abel, que una de las cosas que esto está aprobado por la Contraloría y más, según tengo entendido por la explicación que me dieron a mí don Marvin, no sé, que a partir del próximo año le van a exigir a los bancos, por Contraloría, que tienen que estar afiliados, o no sé qué.

Por eso yo prefiero que lo escuche, porque el correo electrónico no me gusta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo sugiero ahí don Marvin, que tal vez, para no descartarlos (…), podemos subirlo nosotros afuera. Los que quieran venir a esa (…)

Doña Shirley, ¿sobre el mismo punto o uno nuevo?

La Directora, Sra. González Mora:

No, ya no.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo le doy a don Luis Alonso el contacto para que coordine la visita el día que (…)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Algo más, señores directores, si no entramos al siguiente punto.

ARTÍCULO 14

6.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones recomienda a la Junta Directiva Nacional que, para el nombramiento definitivo de los miembros que conformarán las Juntas Directivas de las Sociedades Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Valores se establezca un máximo de dos meses para que la Dirección de Capital Humano realice un análisis detallado de todos los candidatos que fueron presentados para ocupar dichos puestos mediante el oficio DIRCH-1590-2022.

Pasado ese tiempo, la Dirección de Capital Humano enviará ese estudio al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones para su valoración, con el fin de que dicho Órgano pueda remitir la recomendación definitiva a la Junta Directiva Nacional. De ese modo, la conformación de esas Juntas Directivas no se modifica hasta haber cumplido el proceso antes descrito. (Ref.: Acuerdo CCNR-14-acd-94-2022-Art-3)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Aquí tenemos algún punto que nos vamos a referir sobre este punto. Antes que ingrese doña Graciela. Doña Vilma, ¿querés referirte al acuerdo del Comité de Nominaciones y Remuneraciones para entrar a analizar esto?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Adelante, don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Gracias, el Comité discutió y analizó cerca de 21 currículum que nos presentó la Dirección de Capital Humano y decidió enviar esta nómina a la Junta Directiva con algunas recomendaciones, de tal manera que en este sentido iba concretamente a que nosotros, en esta parte de las designaciones de la conformación de las juntas directivas pudiésemos tomar algún acuerdo relacionado con este tema.

Esto está basado mucho en lo que son las competencias. Se nos presentó un documento, no solamente con el contenido académico, experiencia de la gente y un puntaje relacionado con el Kompe DISK, que es una metodología de análisis competencial que tiene que ver con competencias interpersonales, como persuasión, trabajo en equipo, orientación al cliente, manejo emocional, cognitivas, análisis de la información, innovación, de admisión, competencias de dirección, dirección de equipo, desarrollo de otros, seguimiento de gestión y competencias orientadas a resultados como orientación al logro, practicidad, seguimiento y procedimiento, a la negociación y apreciación, y por supuesto el tema relacionado muy cerca con el DISK son los aspectos de la personalidad, influencia, conformidad, estabilidad y dominancia.

En este sentido, consideramos prudente que se tomen en consideración algunos aspectos en cuanto a este tema, es decir, esto vendría a cambiar la decisión que hemos tomado, que sugerimos, pero que tiene que ver con el siguiente acuerdo:

En virtud del vencimiento de los nombramientos de los miembros de las juntas directivas de las subsidiarias del Banco, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A., Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. y Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A. y tomando en cuenta el acuerdo del Conassif 15-22 denominado Reglamento sobre Idoneidad y desempeño en los miembros del órgano de dirección, la alta gerencia, entidades y empresas supervisadas se acuerda:

Solicitar al Comité de Nominaciones y Remuneraciones que de conformidad con el Reglamento de Idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y la alta gerencia, entidades y empresas supervisadas, Conassif 15-22, proceda a la valoración de las personas nominadas a ocupar un cargo en algunas de las juntas directivas de las sociedades del Banco, cuyo plazo de nombramiento vence el día de hoy.

Se les requiere que en un plazo de quince días naturales, una vez que se haya cumplido con el proceso de análisis y valoración, remita la recomendación que estimen pertinente a efecto de que la Junta Directiva Nacional, en su condición de Asamblea de Accionista, proceda a efectuar los nombramientos de las personas que se estimen idóneas para ocupar el cargo de director y/o fiscal en la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S. A. Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. y Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A.

En relación con los actuales integrantes de la Junta Directiva de Popular Sociedad Correduría de Seguros S. A. que se efectúa el respectivo análisis y se recomiende lo que se estime pertinente en el cumplimiento de dicha normativa.

Se excluye a Popular Seguros dado que no vence en este mismo período. Consecuentemente agregaríamos algunas indicaciones de esta Junta Directiva para el Comité de Nominaciones relacionadas con lo siguiente.

1. Definir quiénes cumplen o no con la normativa de la 15-22.
2. Establecer una representación sectorial, reconociendo el origen de las personas.
3. Una mezcla idónea de habilidades y experiencia profesional.
4. Una composición de género.
5. Que se presente la hoja de delincuencia actualizada.
6. Que la Dirección de Riesgo elabore una nueva evaluación del desempeño, tipo 360, para que sea considerada en los procesos posteriores. Asimismo, analizar los actos de legalidad que no se vean afectados en estos quince días.

Concretamente esa es la propuesta de acuerdo que se resume para poder establecer un…. ¿No sé si tienen algún comentario?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Abel, yo estoy de acuerdo con la propuesta. Sin embargo, nada más, por un asunto de orden me parece que la Junta Directiva debe dar por conocido el acuerdo que había tomado en su momento el Comité de Nominaciones y Remuneraciones nada más para efectos de orden en el registro en actas, porque eso fue lo que subió a Junta Directiva, pero no es lo que se está poniendo en discusión, entonces, si a usted el parece correcto que se dé por conocida la valoración que hace el Comité de Nominaciones y Remuneraciones, que se someta a votación y si no es lo que la Junta desea, entonces que se pongan a discusión la propuesta que usted acaba de leer y con la cual yo estoy de acuerdo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

En este sentido, el Comité acordó *dar por conocida la valoración integral de los curriculum vitae que fueron enviados a la Dirección de Capital Humano para definir la conformación de las Juntas Directivas de Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Valores. Esta valoración fue presentada por la Dirección de Capital Humano*.

Recomendar a la Junta Directiva que, para el nombramiento definitivo de los miembros que conformarán las Juntas Directivas de las Sociedades Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Valores se establezca un máximo de dos meses para que la Dirección de Capital Humano realice un análisis detallado de todos los candidatos que fueron presentados para ocupar dichos puestos mediante el oficio DIRCH-1590-2022.

Pasado ese tiempo, la Dirección de Capital Humano enviará ese estudio al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones para su valoración, con el fin de que dicho Órgano pueda remitir la recomendación definitiva a la Junta Directiva Nacional.

De ese modo, la conformación de esas Juntas Directivas no se modifica hasta haber cumplido el proceso antes descrito.

Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que realice una evaluación de cada uno de los miembros actuales de las Juntas Directivas de las Sociedades Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Valores en la primera quincena de diciembre de 2022, para lo cual, deberá utilizar un nuevo proceso de evaluación del desempeño. La evaluación debe alinearse a la nueva estrategia del Conglomerado para establecer una escogencia apegada a la normativa.

Antes de su aplicación, la nueva herramienta de evaluación del desempeño deberá ser presentada a este Comité en la sesión del 21 de noviembre de 2022 para su análisis y aprobación".

Entonces, lo que leí como propuesta de acuerdo estaría sustituyendo, dándose por conocida esta versión que presenta el Comité de Nominaciones por el acuerdo inicial que leí. ¿Estamos entonces?

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 acuerdo CCNR-14-acd-94-2022-Art-3, relacionado con el nombramiento definitivo de los miembros que conformarán las Juntas Directivas de las Sociedades Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Valores.

2. En virtud del vencimiento de los nombramientos de los miembros de las juntas directivas de las subsidiarias del Banco: Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S. A., Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A. y Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A. y tomando en cuenta el acuerdo del CONASSIF 15-22, denominado Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas se acuerda:

a) Solicitar al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones que de conformidad con el Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas, CONASSIF 15-22, proceda a la valoración de las personas nominadas a ocupar un cargo en alguna de las juntas directivas de las sociedades del Banco cuyo plazo de nombramiento vence hoy 15 de noviembre del 2022.

b) Se les requiere que un plazo de 15 días naturales, una vez que se haya cumplido con el proceso de análisis y valoración, remitan la recomendación que estimen pertinente, a efecto de que la Junta Directiva Nacional, en su condición de Asamblea de Accionistas, proceda a efectuar los nombramientos de las personas que se estimen idóneas para ocupar el cargo de director o fiscal en la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S. A., Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A. y Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A.

c) En relación con los actuales integrantes de la junta directiva de Popular Sociedad Correduría de Seguros, S. A., que se efectúe el respectivo análisis y se recomiende lo que se estime pertinente en el cumplimiento de dicha normativa.

Se excluye a Popular Seguros dado que no vence en este mismo periodo.

3. Solicitar al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones que considere lo siguiente:

a) Definir quiénes cumplen o no con la normativa CONASSIF 15-22, Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas.

b) Establecer una representación sectorial, reconociendo el origen de las personas.

c) Una mezcla idónea de habilidades y experiencia profesional.

d) Composición de género.

e) Que se presente la hoja de delincuencia actualizada.

4. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que elabore una nueva evaluación de desempeño, tipo 360°, para que sea considerada en los procesos posteriores.

5. Solicitar a la Asesoría Legal que disponga la asesoría necesaria al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, durante este proceso". (938)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 15

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite, para conocimiento, el resumen de los resultados financieros del mes de octubre del 2022. (Ref.: Oficio GGC-1404-2022)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Vamos a hacer la presentación de los resultados y es un anticipo del informe que se va a ver en el Comité de Auditoría y posteriormente en la Junta Directiva, pero sí mostrarles los resultados que llevamos con corte a octubre de 2022, el cual, gracias a Dios, ha sido muy buen mes también, con muy buenos resultados, tanto desde el punto de vista de utilidades, como de gestión.

Mencionar que llevamos una utilidad acumulada al mes de octubre de 2022 de ₡39.267 millones. Ahí tenemos la tendencia, vemos como realmente de octubre de 2020 a 2021 al 2022 vamos con una tendencia bien importante y sobre todo que el 2021 tiene casi 29.000 millones en ganancias de capital y octubre de 2022 tiene 9.000 millones, aun así vamos con una utilidad mayor, lo que quiere decir que ha venido una compensación importante a nivel de la gestión.

Si lo analizamos acá vemos como distribuimos esos ₡39.267 millones y vemos como las utilidades de las sociedades son 6.774, que son 3.777 millones menos de lo que teníamos en octubre de 2021, y por otro lado, el Banco tiene 32.493, que son 4.776 millones más que lo que teníamos a octubre del 2021 y el porcentaje de aporte de las sociedad anónimas, a octubre de 2021 era el 27,57%, pues es menor ahora en un porcentaje de diez puntos, prácticamente, estamos hablando de un 17,25%.

Mencionar también que las ganancias de capital que llevamos este año son ₡9.219 millones. Las ganancias de capital nunca las presupuestamos en el presupuesto ordinario para cada uno de los años y las ganancias de capital que teníamos a octubre del 2021 eran veinticuatro mil ochocientos…. Entonces, en definitiva, tenemos un octubre de 2022 que tiene una utilidad mayor que la de octubre de 2021, que tiene una participación diferida menor de las sociedades y ganancias de capital menores también. Realmente vemos el esfuerzo desde el punto de vista del negocio que también se está realizando.

Si le quitamos las ganancias de capital, que es el cuadrito que tenemos abajo y desglosamos esa utilidad en ganancias de capital, son 33.837, son 10.000 millones más que el año pasado, a la misma fecha de octubre, sin ganancias de capital y vemos como las sociedades sí tienen un aporte menore este año de 3.777 millones, y el Banco Popular tiene 27.000 millones sin las ganancias de capital. A octubre de 2021 la utilidad que teníamos sin ganancias de capital era de 13.000 millones. 14.000 millones por encima del año pasado, y sin duda el comportamiento que hemos tenido a nivel de cartera de crédito es importante, con un crecimiento ₡195.000 millones.

La Directora, Sr. González Cordero:

¿Ahí cuál fue la sociedad que se afectó más? ¿Pensiones?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, Pensiones ha venido con un ajuste. Valores es el que ha tenido un ajuste y SAFI también está por debajo de utilidades, y esto también tiene que ver con el volumen y la época que tenemos, la concentración en fondos de inversión a la vista ya no ha sido tan importante por el tema de tasas de interés.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿La parte de las sociedades vienen todas juntas?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, todas juntas. Bien, mencionar también, tal vez destacando que, en esta utilidad, si lo vemos a nivel del PAO versus el real, el último ajuste que le hicimos hace un par de meses, recién entrando ustedes, hicimos una presentación de ajuste. El PAO inicial era ₡27.000 millones la utilidad que teníamos proyectada para este año. Hicimos el ajuste, la dimensionamos en ₡36.000 millones.

La real, como les mencionamos, son ₡39.267 millones. Me parece que vamos a andar arriba de los ₡40.000 millones y estamos aún con una provisión adicional, una estimación, un fortalecimiento de las estimaciones colectivas, que esperamos hacerlo más o menos en ₡5.000 millones adicionales, con lo cual estaríamos cerrando en estimaciones colectivas de 25.000 millones que cerramos en el año 2021, esperaríamos cerrar aproximadamente en 30.000 millones de estimaciones adicionales, más las contracíclicas, estaríamos hablando prácticamente de 55.000 millones en estimaciones adicionales.

Es importante, porque eso es más de las utilidades de un año del Banco, y eso lo que nos dice es muy buenas utilidades con muy buenas estimaciones, lo cual es importante.

Ahí vemos un poco los indicadores, vemos como los indicadores. Vemos como el indicador de eficiencia, que son los gastos administrativos entre la utilidad operativa bruta. El año pasado estaba en 56,72%, este año llevamos un 65,89%. Estamos haciendo algunos ajustes para ver si podemos andar por el orden de los 63, y básicamente, y lo vamos a ver más adelante, ahí fueron estrategias que tomamos de cara al cliente en enero de este año tomamos la decisión de bajar las tasas de interés de nuestros clientes para mantener una posición más competitiva. Eso nos impactó ₡10.000 millones.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Marvin, 2020 está en 67, o sea, octubre 22 volvió a… y lo va a llevar a 63.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Eso es lo que estamos tratando de llevarlo a ese nivel. Es un esfuerzo que estamos haciendo, pero en el 2020.

La Directora, Sra. González Mora:

¿El 21 fue qué, por la pandemia?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El 2020 fue por la pandemia, pese a que no hicimos incremento salarial. En octubre de 2021 no hubo aumento salarial, pero en el 2022 sí tuvimos un aumento salarial del 10,85%, eso en la planilla nuestra es un impacto importante.

Y lo otro que tuvimos es que bajamos la tasa de interés en enero, lo cual impactaba 10.000 de menos en ingresos para tener un producto mucho más competitivo, pero ese también nos ha permitido blindar la cartera y crecer en crédito casi a 200.000 millones con corte a el mes de octubre, lo cual es bastante bueno, y eso es más que la suma de todo el crecimiento neto que hemos tenido durante los últimos cinco años a nivel de crédito.

En ingresos por servicios a gastos administrativos, tenemos un 15%, en margen de intermediación hemos mejorado a un 5,19, y en utilidad sobre patrimonio un 5,71. Esa estrategia la vemos ahí, esa estrategia es realmente importante, porque en el 2019, durante todos los meses, se perdió cartera de crédito. Lo vemos ahí un -53 en enero, -0,78 en febrero, todos estos meses. En el 2020, ya en pandemia, traíamos una disminución en enero y febrero de cartera. Logramos crecer en colocación de marzo a diciembre, aun así no fue suficiente para lograr un crecimiento neto adecuado.

2021 estuvimos con un fuerte impacto a nivel de crecimiento por el nivel de competitividad que había y nosotros en temas de arreglos de pago. Y ya para el 2022 hicimos el diseño de menor tasa de interés, pero hacer un producto mucho mejor, retener clientes y empezar a crecer tanto en la cartera de consumo, en la cartera corporativa, estabilizar la parte de tarjetas, que todavía no estamos en el nivel que deseamos y la parte empresarial también. Pero vemos entonces que a octubre de 2022 tenemos un crecimiento de 7,47%.

Eso nos está generando un crecimiento a nivel de la cartera neta del orden de los ₡195.000 millones y a estas alturas llevamos, al corte de hoy, llevamos 211.000 millones en colocación de cartera. Eso tiene algunos adicionales importantes, y lo veíamos la otra vez, el indicador de mora a octubre, cerramos el indicador de mora mayor a 90 días en un 2,21%, es un indicador mejor a la época de pandemia, lo cual es muy importante, y tuvimos una colocación neta de crecimiento en el mes de octubre de ₡11.349 millones, entonces con ese crecimiento de 7,47 parece que hemos hecho…

Y con respecto a época de prepandemia. La pregunta es ¿cómo vamos? Vamos bien, con un buen indicador. Esperamos que noviembre sea tan bueno como octubre y seguir en esa… Yo creo que los resultados son bastante buenos, una gestión muy positiva, con productos nuevos y más cosas que tenemos que hacer para ir mejorando nuestra participación de mercado. A nivel de eficiencia operativa, digamos algunos motivos que causan el incremento de la eficiencia en términos interanuales en cuanto al resultado comparativo de indicador de eficiencia, el dato real versus el PAO, estamos hablando básicamente de la proyección, del indicador que teníamos, hacemos un comparativo.

Básicamente es disminución de la tasa activa. Ahí está a la derecha, la disminución de la tasa activa interanual en la cartera de crédito, donde pasamos de un rendimiento de cartera de crédito de 11,12 a uno de 10,42% que es producto de la….

Por otro lado, el comportamiento de las tasas de interés en el mercado financiero y su efecto en los precios de los títulos valores también ha sido un efecto que hemos tenido que mantener. El gasto neto interanual de bienes realizables con un resultado de 7.347 millones y en septiembre fue de 6.666 millones en el 2021.

La utilidad neta generada en las sociedades anónimas también es inferior en términos interanuales con respecto a lo que fue el año pasado y lo que vemos hoy. Un efecto casi de ₡4.000 millones menos y los gastos administrativos que se han visto impactados por un mayor nivel de inflación, claramente todos lo hemos vivido y esto ha tenido un impacto a nivel salarial que en el primer semestre nos llevó a un incremento de 3,50% de ajuste salarial y en el segundo semestre del 7,35%, tuvimos prácticamente un 10,85% de aumento en los salarios.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Una pregunta en lo de gastos administrativos. ¿Aquí están metidos los gastos de alquileres?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Todos, sí señor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Y los gastos de alquileres, digamos nos sirven como escudo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es que eso es lo que yo siempre he creído que en este tipo de negocios los alquileres se convierten en un escudo porque evita que tengamos que desembolsar la inversión, el mantenimiento y luego nos sirve como escudo de gastos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí generan escudo fiscal, el 30%. Aquí la tarea que estamos haciendo en este momento es entregar los edificios que no necesitamos, y ya hemos entregados varios edificios, con un ahorro de USD1.600.000 por año, lo cual es bastante importante. Y lo otro que estamos buscando para generar un escudo y estamos haciendo los análisis, y va a depender mucho del fondeo que tengamos es financiar el edificio Metro 1, que es el que tenemos detrás de Catedral, que es el principal.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Raúl había dicho la otra vez que era con recursos propios.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Está en este momento con recursos propios.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿El costo se supone que de cuánto es?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tenemos las dos ofertas. Me parece que la que estaba más atractiva era la del. Es en colones, también eso es importante. Estamos con esos números que parece que nos va a potenciar también bastante.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Directamente el Banco o alguna de sus…?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Directivamente el Banco.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Marvin, tal vez en este análisis financiero, sería conveniente que nos pongan el comportamiento de los ingresos por servicios, dado que está en uno solo. Igual que se presenta gastos de personal y todo lo que ahí se ve, incluir el cuadrito completito. Ya lo había visto antes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Lo tenemos en la presentación completa.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No le pregunté qué porcentaje o monto se pretendía financiar del total. El total era como cuarenta y cuatro.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

USD44.000.000. El último dato que tenemos que se nos va a aumentar lo vamos a traer a Junta acá, es más ya lo mandamos ayer. Se nos está aumentado por el tema de entrepisos y el tema de las aguas en UDS 4.000.000 más el monto de inversión.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Y cuánto pretendemos financiar?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Estaríamos negociando con los bancos a ver cuánto es lo que nos estarían… Por lo menos un 80%.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, vieras que yo me quedó pensando cuando se hizo la presentación pasada el asunto del parqueo. Vieras que a mí me quedó eso bien grabado. ¿Se ha pensado en alguna solución futura o en algo? Porque como dijo don Abel, todo el mundo para afuera, eso va a hacer para los clientes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo creo que es una buena idea, vamos a valorarla, es necesario. Yo creo que los espacios son para los clientes. Toca ver un tema de seguridad, nada más ahí, cuáles son las recomendaciones desde el punto de vista de seguridad.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Y cerca de ahí alguna propiedad que se pueda convertir en parqueo?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hay muchos parqueos en el centro de San José.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Pero bien cerca del Banco?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Hacia el sur hay propiedades lindas. Edificios feos, pero propiedades lindísimas, y por años no les han hecho nada, de modo que no creo que sean “las joyas de la abuela” como para que ya me de uno de esos esté…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Marvin, volviendo un poco a la información financiera. Yo sé que es un informe parcial, de adelanto, más bien, porque esto primero tiene que ir al Comité Corporativo de Auditoría, donde recibe o se somete a una evaluación más profunda y se aporta mucha más información. Pero quisiera dejar planteadas algunas ideas y también algunas preguntas que pudieran surgir de mis comentarios.

Estamos con un nivel de utilidades interesante, el cual no ha sido impulsado ni por las utilidades de las sociedades, ni por las ganancias de capital. Uno entonces interpreta que estas utilidades están proviniendo del negocio bancario. Dos cosas ahí interesantes. La primera es que seguimos sin ver la importancia relativa de los ingresos por servicios, que es algo que mencionaba don Abel ahorita y que ciertamente lo tenemos como una gran tarea.

Pero entonces voy al negocio principal del Banco que es la intermediación financiera. ¿Usted conoce más o menos por cada mil millones de utilidades cuánto deberíamos tener de colocación nueva?

La pregunta es como para poder hacer una comparación. Si vamos de abajo para arriba, de la utilidad neta, por cada mil millones de utilidades netas, ¿cuánto deberíamos tener colocado nuevo? No de cartera acumulada, sino de nueva colocación, crecimiento neto, porque usted está mencionando casi 200.000 millones de crecimiento de cartera, lo cual es bastante bueno, y ahorita estamos con un margen aproximado del 5,30, más o menos.

Sin embargo, cuando uno ve la composición de la cartera, antes del Banco tenía una composición de cartera de un 55% de consumo, con un margen más o menos del 10%. Hoy tenemos una composición de cartera diez puntos menos, o sea, de un 45% de consumo, que es el *target* del negocio con un margen del 5,30, es mercado. Entonces, ¿cómo enfrentamos gerencialmente esa situación? Porque estamos incrementando cartera, pero esa cartera no se está traduciendo en el nivel de utilidades que antes sí teníamos, entonces, aquí tenemos que ver, necesariamente, lo que todo gerente tiene control que es el gasto, el gasto es el rubro más importante para todo gerente, porque es solo lo que tiene control, pero eso no es tan cierto en una entidad como la nuestra, yo no sé, porque hay muchas partidas que son muy inelásticas y se escapan del control gerencial. ¿Qué nos puede comentar usted sobre ese panorama?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nosotros tenemos una estructura definida para que esa mezcla nos contribuya adecuadamente en ese margen de utilidad, no lo tengo acá, pero debemos venir del último, estamos a un 10 en la rentabilidad que les mencionaba en este momento, pasamos del rendimiento de cartera del año pasado de 11,12 -lo tienes ahí, Luis, ahí está perfecto- de 11,12 a un 10,42.

Entonces, eso fue lo que hicimos para poder retener los clientes que se nos estaban yendo porque estaba las cooperativas y la banca privada y la pública afectándonos fuertemente, entonces, colocábamos ₡477.000 millones al año y crecíamos casi que cero, o sea, era un canasto donde toda el agua se iba.

Entonces lo que hicimos fue, vamos a bajar la tasa de interés, que va a tener un impacto a nivel de ingresos y 10.000 millones ¿cuánto teníamos que crecer para sustituir esos 10.000 millones? los 200.000 millones con ese margen…, ese es el equilibrio para poder competir y poder retener.

Ese fue mi primer gran reto que tuvimos y así lo hicimos en enero, lo cual nos empezó a permitir a ir cancelando, atraer nuevos clientes y a retener los clientes. ¿Cuál es la estrategia que nosotros tenemos que seguir ahora? es seguir reteniendo, este año hemos colocado más de ₡800.000 millones y tenemos este efecto 200.000 millones, en la gran tarea que nosotros tenemos para lograr los crecimientos del año pasado, que vamos a necesitar, es retener clientes, o sea que tenemos que ser mucho más agresivos de lo que hemos sido este año para retener y poder balancear.

Lo otro es que tenemos que traer el gasto fuerte, los gastos generales se mantienen, ¿cuáles son los que se nos disparan? los gastos del salario, los gastos de personal y ¿a dónde es que nos impacta y por qué? Bueno por el aumento de un 10,85 en el en el tema salarial, nuevas plazas que hemos tenido que contratar en el 202,0 controlamos todos los gastos, no sé si recuerdan que tomamos una decisión de cero personal, no se hacían ajuste salarial etc., ahora en 2022, pues estuvimos flexibilizar y entrar en este proceso.

Entonces, la gran tarea es los gastos que vamos a controlar, que podemos.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Hacía esta referencia porque, claramente, tenemos un rendimiento de cartera aproximadamente del 10, pero uno observa el costo financiero de los recursos que estamos logrando nosotros un tanto alto, tengo acá, según mis números un 3,6%, hice ahí una relación de la rentabilidad del activo del Banco, me dio 8,90, y el costo financiero de los recursos 3,60 y ahí es donde llegó al 5,30 de margen.

Entonces, para lograr ese margen, obviamente tenemos en la utilidad operacional, y nos enfrentamos a un presupuesto 2023, donde no solamente hay que ver con lupa a lo que podemos meterle mano, pero, por otro lado, necesitamos también una inversión fuerte en el campo de la tecnología, justamente fue lo que vimos ahí.

A mí me gustaría que todas esas inversiones tengan una evaluación acerca de la forma más adecuada, técnicamente hablando, de financiarlo, valga la redundancia, y es un poco lo que hablábamos, esto no es un tema nuevo que yo traigo, yo lo he venido conversando, hay inversiones muy fuertes como, por ejemplo, el edificio, que estamos con recursos propios y lo que se presentó ayer de necesidades de inversión en TI, que no cuantificamos en términos generales, que a mí me gustaría tener esa *big picture* -¿cómo se llama?- esa fotografía grandota de todo lo que necesitamos invertir, invertir y de todo eso ¿qué genera gasto? Me explico, porque o genera gasto por amortización o por depreciación o genera gasto por alquileres, o genera gastos por licencias, entonces, el ejercicio del presupuesto es bastante interesante y eso ya casi lo estamos recibiendo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya casi, con muy buenos resultados, por cierto.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En relación con lo que dice, don Raúl, tengo… bueno, lo del inversión de la tecnología ya lo anoté para hablarlo con Rolando que tener esa *big picture*, como dice don Raúl, pero digamos los gastos se van a controlar, que usted menciona que es ahí donde se está trabajando ¿en qué se está trabajando en eso? don Marvin, porque se menciona eso por un lado y luego usted habló de que va a haber un crecimiento de más de 200.000 ¿fue lo que habló? Sí, esas son las proyecciones, pero ¿con base en qué están haciendo esas proyecciones? porque es tan siendo muy reservados o verdaderamente muy optimistas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, el presupuesto para el 2023 ya traía una posición de crecimiento en cartera de 150.000 millones, el próximo año es un año complejo, es un año difícil, pero ya traíamos una proyección agresiva para poder tenerlo, eso es colocación, pero si nosotros logramos retener clientes de una forma mayor que la que tenemos en este momento y tenemos las condiciones para hacerlo, pero requerimos una estructura para retener clientes, nosotros podemos potenciar un crecimiento mayor, porque el arte aquí es retenga clientes y traiga nuevos clientes, y eso es lo que vamos a hacer y eso es lo que hemos hecho este año, vean, cuando uno revisa lo que hemos hecho es retener clientes y traérnoslos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo ahí te recomiendo que se deberían de juntar a conversar la Subgerencia de Negocios con el área de Mercadeo, porque ellos tienen, según lo estuve viendo hoy con Fernando, mucha información, muy rica, para estos temas que posibilitan el crecimiento, una pregunta que yo le hacía es, bueno aquí la han hecho abiertamente alguna gente ¿cómo aprovechan la información que realiza mercado? y yo creo que deberían de sentarse "para hacerle punta al lápiz", no solamente en esto sino, como vimos la vez pasada, tocar aspectos de fidelización, tocar aspectos relacionados, ya a partir del próximo año, con ir cambiando, por lo menos iniciar con ese cambio etario de 50 para arriba a los de 18 a 24 años, etcétera, etcétera.

Yo creo que este Banco produce muy buena información y aquí la pregunta es ¿cómo nosotros aprovechamos la inversión de los 3.000 millones, 4.000 millones en mercadeo? Porque, don Raúl, hablaba, ciertamente, de que aquí tenemos que incrementar mucho el rubro de tecnología, pero también el de mercadeo, es decir, yo viendo numeritos ahí como estaban, esa gente "raspa la olla".

Entonces, yo creo que ahí va esa parte, es complementario porque no tengo la menor duda de que el análisis que hemos visto del presupuesto de ir limpiando todo esos gastos, que me parece que el ejercicio está muy bonito, vamos a tener la posibilidad de eso, o sea, yo creo que eso nos va a permitir mucho, solo ese ahorro que ojalá que está trabajando Daniel pueda producir nuevas cosas y nosotros podamos, eso sí, enfatizar, en como bien decía Raúl, en ese aspecto relacionado con los servicios, qué sé yo, por ejemplo, tarjeta, lo que hablábamos antes con doña Silvia Goyes, de esa necesidad de incrementar ese tipo de rubros, más, por lo menos, logramos también de que pasemos 2,7 o 2,8 de productos o servicios por cliente a 3 o un poquitito más de 3, yo creo que podríamos tener buenos resultados, a pesar de que el mercado pueda estar restringido el próximo año, pero si apostamos a una forma [incomprensible en el audio] a conquistarlo, yo creo que nos puede ir bien, porque tenemos buenos sistemas.

Yo agregaría además que tomes nota desde las recomendaciones, muy puntuales, que hace don Raúl y qué hace Doña Genoveva en términos de poner atención a este tipo de cosas y además lo que yo también digo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Tal vez, solo terciando ahí, cuando decimos *estamos trabajando*, mejor decir, *de la meta que nos fijamos aquí estamos aquí en un 10, estamos aquí en un 20 o vamos por 40 y nos faltan estos elementos para subir de 50 para arriba*, que decir, entonces, a uno le da como menos inseguridad de en qué parte del proceso se está, para mí es diferente cuando escucho la estrategia ya en concreto, entonces, tal vez y ahí nos puede ir… cada vez que nos va a decir eso nos diga *vamos aquí, solo hemos avanzado 5, pero es por esto y esto, pero sí vamos a avanzar más rápidamente en este otro tiempo,* digo yo para que uno [incomprensible en el audio]

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez, nada más ahí mencionar que la meta que teníamos para este año en crecimiento de cartera era de 46.000 millones y vamos por ya por 200.000 millones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y yo ahí me recuerdo, ahora que decís eso, coordinar con doña Shirley la propuesta que ella hizo de hacer el análisis de cartera, que no se nos olvide que eso está en agenda también.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, ya estamos en eso.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Nada más, lo último, ojo con las proyecciones, porque si proyectamos 40.000 y estamos logrando 200.000 hay algo que no está bien, definitivamente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero yo le voy a decir qué es, si vemos la tendencia de los de los otros años era negativa, entonces, el crecer 46.000 millones, cuando vienen de años negativos es una gran meta, lo que pasa es que diseñamos una estrategia que ha sido muy, muy exitosa y hemos colocado, entonces ha sido una buena ha sido una buena gestión.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Si no hay más preguntas damos por conocido el resumen de los resultados financieros del mes de octubre del 2022 y que la Gerencia General Corporativa tome nota y acción específica sobre las recomendaciones de los directores. ¿Estamos?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por conocido el resumen de los resultados financieros del mes de octubre del 2022.**
>
> **Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 31 apartado 31.6 inciso iii) del Acuerdo SUGEF 16-16.**
>
> **2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que tome nota y lleve a cabo acciones específicas sobre las recomendaciones indicadas por los Directores en esta sesión". (951)**
> (Ref.: Oficio GGC-1404-2022)

ARTÍCULO 16

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Señores directores, mientras se acomoda aquí, voy a solicitar su beneplácito, que en el punto 7, los informes de seguimiento de órganos, en el punto 7.1, dado que vamos a solicitar que nos quedemos nada más los señores directores lo pasemos después del punto 8.7.1, ya al final de la sesión, para tocar ese punto, me parece, para no interrumpir entrada y salir de don Marvin ¿estamos de acuerdo en eso?, para modificar el orden.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Modificar el orden de la agenda de la sesión ordinaria 5957, a fin de que el punto 7.1 sea conocido al final de la sesión". (939)**

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Usted me escucha bien, doña Vilma?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí señor, lo escucho bien.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Gracias ¿Dónde estamos?

ARTÍCULO 18

8.2.1.- Reporte de acuerdos, con corte al 11 de noviembre de 2022.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Gracias, don Abel, esta Junta Directiva nos ha solicitado o ha delegado a la Secretaría hacer un informe periódico de los acuerdos pendientes, este corresponde, a uno de hecho al 11 de noviembre, como es preliminar se hace así, de manera muy resumida y muy general y acá en esta primera filmina tenemos las acciones administrativas, acuerdos en acciones administrativas pendientes al mes de marzo, junio, julio, agosto, setiembre tenemos un cumplimiento bastante elevado, cercano al 100%.

En el mes de octubre tenemos acuerdos atendidos de 108, 29 atendidos y 79 en procesos de atención, aquí tenemos una vista de los responsables de esos acuerdos. En el mes de noviembre, lo que vamos de este mes, hemos asignado 48 acuerdos, todavía están obvio pendientes de atención.

Posteriormente, en cuanto a los acuerdos del tipo periódico en proceso de atención, también, con ese corte, tenemos que agosto y setiembre están a un 100%, en el mes de octubre tenemos 33 ya atendidos y 6 en proceso de atención, esos 6, 4 recaen a la Gerencia General Corporativo, 1 al Comité Corporativo de Cumplimiento y 1 a la Secretaría General.

Ahí los estuvimos revisando, si ustedes quieren ahondamos más en los temas, pero, como les digo es preliminar. A lo que va del mes de noviembre tenemos uno en proceso de atención, también, que recae a la Dirección Corporativa de Riesgo.

En acuerdos de tipo plazo fijo, en proceso de atención, también, con corte, a ese que les hablaba, del 11 de noviembre, tenemos que, en los meses de diciembre del año pasado, enero hasta junio tenemos un cumplimiento bastante bueno.

En enero del presente año tenemos un acuerdo ahí pendiente que también nos lo reportan que tiene por sus características tiene una fecha de cumplimiento a final de año, así que todavía podemos decir que está en tiempo.

Para el mes de octubre tenemos 8 acuerdos atendidos, 7 por atender, también recae en varios Comités de Tecnología de Información, la Asamblea de Trabajadores, la Dirección Corporativa de Riesgo y la Gerencia General Corporativa.

En el mes de noviembre, también, tenemos acuerdos por atender. Don Abel y señores esto es una estadística así para que vayan viendo cómo se comportan, pero es bastante preliminar.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias. Vemos que hay un tremendo cambio desde la primera vez que vimos los acuerdos a ahora, por lo menos el cuadrito se ve más limpio, solamente decirle a la Gerencia General Corporativa, a la Gerencia General de Valores, Dirección Corporativa de Riesgos, Junta

Directiva de Seguros y que por favor les pongan atención a los acuerdos pendientes de los meses de junio, julio, agosto y setiembre, bueno, ya setiembre está 100% cumplido, lo cual no llevaría muy al día el cumplimiento de los acuerdos, ya en esto estamos.

Pero, debemos reconocer que hay una tremenda mejoría en el cumplimiento. ¿Hay alguna duda o consulta? Si no seguimos, damos por recibido el reporte de acuerdos, con corte al 11 de noviembre del 2022. Si estamos de acuerdo manifestamos la mano. Gracias doña Vilma.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el reporte de acuerdos, con corte al 11 de noviembre de 2022.**
>
> **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 CFBPDC.**
>
> **2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa, Gerencia General de Popular Valores, Junta Directiva de Popular Seguros y Dirección Corporativa de Riesgo, a fin de que pongan atención al cumplimiento de los acuerdos pendientes, de conformidad con el reporte de acuerdos, con corte al 11 de noviembre de 2022".** **(953)**

ARTÍCULO 19

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la Política de Innovación actualizada; lo anterior en cumplimiento al acuerdo 191 de la sesión 5543. Dichas modificaciones fueron avaladas por la Dirección Jurídica mediante oficio DIRJ-SUB-578-2022 y la División Planificación Estratégica mediante oficio DPE-116-2022. (Ref.: Oficio GGC-1139-2022)

Al ser las **dieciocho horas con once minutos** inicia su participación virtual el Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Olman Calvo Cedeño.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, en el punto 8.4.1 estamos remitiendo un ajuste a la política de innovación, debidamente actualizada, esto va en cumplimiento del acuerdo 191 de la sesión 4543, destacar que estas modificaciones fueron, también, revisadas con la Dirección Jurídica, que se pronunció a través del DIRJ-SUB-578-2022 y la División de Planificación Estratégica mediante el oficio DPE-116-2022.

Son unos pequeños ajustes, totalmente alineados, tendríamos entonces a don Olman que nos estaría haciendo la presentación y acompañado por doña Maybell, adelante don Olman.

El Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Calvo Cedeño:

Buenas noches.

La presentación es sobre los cambios a la Política de Innovación. Esta Política, la estrategia, en realidad, tuvo la actualización en julio del año pasado a partir de una necesidad de ajustar los principales lineamientos que trae la Política de Innovación y es lo que hoy traemos para su consideración.

A modo de resumen, dentro de la introducción se mencionan los lineamientos con la planificación estratégica, por ejemplo, con la Pauta n.°4 de los principios orientadores de la Asamblea de Trabajadores, la misión, la visión de la estrategia 2023-2025 y el valor estratégico n.°2 de la nueva estrategia del periodo 2023-2025.

También, se ajustó el objetivo principal de la Política, cambiaron algunas definiciones y uno de los compromisos que contiene la Política.

Para entrar en el detalle, en la parte de los lineamientos, principalmente, se está incluyendo que hay una Pauta, una orientación que habla de la innovación, que es un eje transversal de la organización.

También, estamos colocando lo que es la misión y la visión actualizadas en la versión actual y lo que es el valor de la innovación como tal, junto con el objetivo estratégico n.°3, que son elementos que refieren hacia la innovación y dan pie a lo que es la Política y a su estrategia.

Dentro de los cambios en la parte del objetivo, principalmente, al texto actual se le está agregando un enfoque en la transformación digital para la generación de valor de la triple línea base. Esto es importante para poder alinear nuestra estrategia con la Política actual.

Y algunos términos que se están incluyendo es el término de la *ambición digital*, que, cuando se construyó la estrategia de innovación actual, se hizo todo un ejercicio con la Junta Directiva con ayuda de la empresa Gartner.

Y ellos nos facilitan esta definición que nos pareció adecuada tenerla dentro de nuestra Política de Innovación, donde la ambición digital establece cuáles son los puntos de referencia sobre la rapidez y el éxito con que cualquier organización pretende llevar a cabo la estrategia digital en relación con sus pares, competidores y los mejores actores digitales. Entonces, es una definición que estamos incluyendo.

Al ser las **dieciocho horas con catorce minutos,** inicia su participación virtual la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti.

El Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Calvo Cedeño:

Adicionalmente, estamos actualizando algunos términos que ya la Política traía, con base, igual, en la revisión que hicimos con los compañeros de Gartner.

La *cultura de innovación*, donde acá estamos agregando que la cultura debe tener al cliente en el centro de la cadena de valor, tiene que ser una cultura que potencie la creatividad y la innovación, la gestión y el desarrollo de nuevas competencias y habilidades. Igual, tiene que pasar por una evaluación del desempeño y la rendición de cuentas.

Entonces, también se tiene que ajustar y alinear a la organización basándose en nuevos esquemas de compensación salarial y compromiso social de creación de valor al cliente.

Otro de los términos que estamos actualizando es el mismo término de *innovación*. Es un pequeño ajuste donde estamos colocando que toda optimización -y esta es la parte que se está agregando nueva: *optimización y/o* nuevo proceso, producto, servicio, negocio o forma de hacer las cosas que se haya implementado y evaluado, generando valor desde la perspectiva económica, social o ambiental, considerando siempre el análisis de riesgo respectivo que supere las expectativas de los grupos de interés hacia el Conglomerado.

Esta es nuestra definición, como Conglomerado, de lo que es innovación y la estamos ampliando en el sentido de que toda optimización también, o mejora, debe ser parte de la innovación. Ese es el cambiecito pequeño que le estamos haciendo a la redacción actual de la innovación.

También, en lo que es la definición de los niveles de innovación hicimos unos pequeños ajustes para alinearlos con los documentos que nos facilitó la empresa Gartner. *Innovación incremental*, que son pequeñas innovaciones; en la mayoría de los casos, son el resultado de lo que conocemos como la mejora continua.

La *innovación sustancial* es una innovación que cambia el equilibrio de poder entre los competidores al alterar la demanda del mercado, a menudo mediante la introducción de la próxima generación de productos o procesos que ya existen.

Y la *innovación transformacional*, que es cuando se crea un nuevo mercado de negocios, captura la participación de mercado existente de bajo nivel y cambia fundamentalmente una industria.

Entonces, estas son definiciones que ya se tenían, pero que se están actualizando en su contenido para alinearlas con las definiciones, les repito, que nos recomendó Gartner. Igual que con el término de transformación digital.

La definición anterior era muy corta; quisimos ampliarla y pusimos, dentro de los conceptos, que constituye un cambio organizacional integral que implica ajustes en la cultura en general.

Se inicia adoptando formas de trabajo ágiles, innovadoras y enfocadas en la experiencia del cliente, por lo que es necesario transformar los procesos de un método de trabajo tradicional a uno que admita el funcionamiento orgánico de la agilidad, permitiendo así una relación más estrecha con el cliente, incrementar nuestros conocimientos de sus gustos y preferencias, las cuales cambian a una velocidad cada vez mayor, como un motor para desarrollar productos y servicios de calidad que respondan a sus necesidades de forma más dinámica, directa y oportuna.

Igualmente, la Política contiene más o menos como 11 compromisos que están alineados con un marco de referencia que utilizamos específico, y este compromiso, el n.°5, creemos que requiere también un ajuste o un agregado que estamos haciendo. El agregado de este compromiso n.°5 está en la parte final y se muestra en la pantalla con un tipo de letra un poco diferente.

Pero en sí, el compromiso dice que es mantener un alto nivel de innovación en el desarrollo y prestación de sus servicios y productos en el marco de un sistema permanente de mejora continua, orientando los esfuerzos de la innovación hacia el cumplimiento de la ambición digital.

Que esta parte, la ambición digital, antes no se tenía y, con la nueva estrategia de innovación, era importante poder apuntar ese compromiso hacia la ambición digital.

En resumen, esos son los pequeños ajustes que queremos hacer a la Política y por acá mostramos una propuesta de acuerdo para la Junta Directiva, que sería dar por recibida y aprobada la actualización de la Política de Innovación del Conglomerado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, don Abel. Gracias, Olman. Saludos. Varias preguntas con esto. ¿Me escucha bien, Olman?

El Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Calvo Cedeño:

Sí, señor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muy bien. La primera es ¿cómo podemos relacionar estos cambios en la Política de Innovación, según lo que nos dice el enunciado, con los lineamientos estratégicos aprobados por la Junta Directiva de frente al proceso del plan estratégico que está ahí en trámite, que está en gestión?

Número dos: ¿cuáles son los objetivos habilitadores de la Política de Innovación replanteada y que le podrían garantizar a la Junta Directiva que, si se aprueba, se van a cumplir?

Y tenía una tercera. Una tercera es ¿usted nos puede brindar, Olman, por favor, un ejemplo de una innovación transformacional y cómo -digamos, aplicada al Banco, obviamente- y cómo se gestionaría esa innovación? Porque, vamos a ver, las innovaciones no caen del cielo: hay que plantearlas, hay que pensarlas, hay que trabajarlas.

Tal vez con esas preguntas de inicio.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo tengo varias.

El Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Calvo Cedeño:

Sí, si me permiten, en el orden en que don Raúl planteó las consultas, de hecho, aquí estamos incorporando en esta filmina los lineamientos estratégicos actualizados, como la misión, las pautas, el objetivo estratégico n.°3 del nuevo PEC en el cuerpo de las consideraciones de la Política.

Nosotros hicimos una revisión de los compromisos que trae la Política en la versión actual, se mantienen para poder dar cumplimiento a la estrategia general, la estrategia de lineamientos de 2023-2025, me estoy refiriendo, en donde los compromisos, principalmente, están apuntando hacia -bueno, perdón, no los mostramos los 11 compromisos porque no requerían cambio.

Pero, sin embargo, si nosotros los revisamos, esta Política contiene una serie de compromisos importantes que se alinean completamente en lo que se está estableciendo en los nuevos lineamientos.

Aquí los voy a poner, más o menos, en pantalla, los lineamientos 2023-2025. Entre ellos está un compromiso importante, a nivel de Conglomerado todos, de generar una cultura de innovación. Mantener un esfuerzo aumentado en la destinación de recursos hacia la innovación.

Detectar adecuadamente cuáles son las necesidades del Conglomerado para mantener un conocimiento constante del mercado actual y de las nuevas tecnologías implicadas en el sector, que favorezcan una rápida capacidad de respuesta para ofrecer, en todo momento, productos y servicios que sean innovadores y de alta calidad.

Esto, igual, alineado completamente con estos nuevos lineamientos. Incentivar aquellas actuaciones que ayuden a dirigir con mayor acierto los proyectos de innovación, favoreciendo el uso de tecnologías actuales.

Mantener un alto nivel -este es el compromiso n.°5 que le estamos ajustando lo de la misión digital, que ya vimos.

Adaptar la plataforma tecnológica a las necesidades de la clientela. Lograr mayor satisfacción general del personal de la empresa promoviendo la innovación. Buscar cooperaciones y proveedores que nos permitan ofrecer prestaciones innovadoras.

Aplicar y contribuir a la eficiencia, la mejora continua. Mantener una estructura organizacional y funcional en el Conglomerado que garantice las condiciones necesarias para poder desarrollar. Y fortalecer programas de capacitación continua al personal.

Entonces, de los 11 compromisos, solo estamos actualizando uno, pero los 11 siguen siendo vigentes y están alineados a nuestro plan estratégico.

[Incomprensible en el audio]

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Olman, después de escuchar a los directores con algunos ajustes que ellos plantean, si les parece, podemos, más bien, recibir eso. Yo los voy a documentar y lo retiramos y lo traemos ya con esos ajustes. ¿Les parece?

El Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Calvo Cedeño:

Sí, señor.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Abel, ¿me da la palabra, por favor?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, doña Vilma.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Pueden incluir los riesgos de implementar esa innovación, o los tienen, o no los valoraron?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es una política lo que estamos planteando acá. Entonces, en cada uno de los productos que se vayan implementando, ahí los estaríamos midiendo. Ahorita es política.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Hicieron una mezcla de innovación, de servicios…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Se le va el audio, doña Vilma.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:

Perdón, pero se escucha demasiado mal.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No escuchamos, doña Vilma. Se corta.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Bueno, lo voy a escribir, entonces.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ya ahí te escuchamos. Arrímese un poco más al micrófono.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Que lo que necesito es que se incluyan los riesgos del plan de innovación dentro de la Política, bueno, riesgos y mejoras, cuáles son los pros y los contras del plan de innovación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, bueno, que quede como sugerencia y ahí lo valores si se incluyen o no se incluyen.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:

Sí, era lo que iba a decir porque el formato de la Política no incluye el tema de riesgos. Entonces, sí podemos verlo con la División Planificación Estratégica e incluirlos de ser necesario.

E inclusive, si quieren, se puede ir trabajando con la División Planificación Estratégica para que el resto de las políticas cuenten con los riesgos porque, actualmente, en formato no tenemos la inclusión de riesgos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, doña Vilma. Gracias, doña Maybelle. Gracias, Olman. Un gusto saludarlo.

El Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Calvo Cedeño:

Igualmente. Saludos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias.

Al ser las **dieciocho horas con veintiocho minutos,** finalizan su participación virtual la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti, y el Jefe del Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, Sr. Olman Calvo Cedeño.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que aquí, don Marvin, como sugerencia general, como va ahí en implementación la nueva estrategia o los lineamientos, cuando se trate este tipo de cosas, procuremos que ya vengan. Es mejor tomarse un poco más de tiempo para que los vayan actualizando y los veamos bien.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Está bien. Vamos a revisarlo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien. Continuamos entonces. Ya estamos con… bueno, que lo devolvemos un poco para el análisis y actualización del Plan.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Retirar de agenda, a fin de que sea replanteado de conformidad con los nuevos lineamientos estratégicos, el oficio GGC-1139-2022 y sus anexos, relativos a la actualización de la Política de Innovación".** (954)

ARTÍCULO 20

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Asuntos varios? Para pasar al 7.1.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Bueno, don Abel, se acuerda de que habíamos comentado que, tal vez, vale la pena que los señores directores, y que quede en actas consignado, que ha habido unos ajustes en el grupo de personas que están contribuyendo en lo que es la operativización de las estrategias definidas.

En los acuerdos que esta Junta Directiva vio en la pasada sesión 5951 y 5952 se definió una lista de 13 personas y, de estos, debo decir que se añadieron a la lista original a don Róger Granados, Andrés Sáenz y Mauricio Arias Ramírez.

Ellos se han sumado al grupo y se ha quitado gente que no ha podido, como, bueno, doña Selenia Barrios, que la hemos quitado en otro menester, don Jorge Abarca Cruz, Heiner González Ramírez y Manuel García Ramos. Entonces, ellos, esos últimos que mencioné se quitaron y los otros se sumaron.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No se quitaron. En realidad, bueno, fue solicitado para atender otras prioridades. Y eso es importante: no están eliminados de la lista, eso que conste en actas, sino que en cualquier momento pueden. Por ejemplo, doña Selenia, creo que anoche terminó su tarea que fue llamada, está terminando otras cosas.

Pero lo importante es cómo ellos demuestran el orden que están llevando y eso me parece muy bien, Luis Alonso, y que sigan constando en actas esos cambios.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Luis, ¿alguien de Banca Social se incluyó?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, Mauricio Arias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Dicho de paso, Raúl, un muchacho graduado en banca social con una tesis creo que hecha dentro del Conglomerado.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"En relación con el acuerdo JDN-5952-Acd-865-2022-Art-4, referente al equipo de colaboradores que está realizando el análisis estructural y la transformación organizativa que ajuste la organización a los nuevos lineamientos estratégicos, se toma nota de los cambios recientes en su conformación:**
>
> **Incorporaciones:**
>
> - **Roger Granados Camacho**
> - **Andrés Saenz Espinoza**
> - **Mauricio Arias Ramírez**
>
> **Salidas temporales:**
>
> - **Heiner González Ramírez**
> - **Jorge Abarca Cruz**
> - **Selenia Barrios Leitón**
> - **Manuel García Ramos".** **(955)**

Muy bien. Vamos a terminar la sesión para que la hagamos de manera privada. Le agradecemos a don Marvin, nos vemos mañana, y a los compañeros auditores y gracias, don Armando. Gracias, don Manuel. Gracias, don Alberto.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y tres minutos,** finalizan su participación virtual el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Director Jurídico, Sr. Armando Rojas Chinchilla, el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona, y se retira de la sala de sesiones el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Damos por terminada la sesión. Nos vemos mañana.

Al ser las **DIECIOCHO HORAS CON CINCUENTA Y TRES MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Abel Francisco Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5958

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y SIETE MINUTOS** del **MIÉRCOLES DIECISÉIS DE NOVIEMBRE 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; 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

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión 5955.

3.- Correspondencia.

3.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones recomienda a la Junta Directiva Nacional iniciar con el proceso de selección del nuevo Gerente General Corporativo y Subgerente General de Negocios. (Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-78-2022-Art-5 y CCNR-14-ACD-95-2022-Art-4)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el informe del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 al 30 de setiembre de 2022, en atención al acuerdo JDN-5908-Acd-288-2022-Art-13. (Ref.: Oficio GGC-1321-2022 y GGC-932-2022)

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.

8.3.- Comités de Apoyo.

Comisión de Pautas y Banca Social

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, para aprobación, la atención de la recomendación n°1 del oficio AIRI-05-2022, presentada mediante oficio SJDN-580-2022, con las observaciones realizadas por la comisión. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-71-2022-Art-8)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-576-2022, con la presentación que resume los aspectos más relevantes referente al Reglamento sobre Supervisión Consolidada, Acuerdo CONASSIF16-22. (Ref.: Oficio GGC-1296-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el informe denominado "Estudio de definición de ubicación del Área de Continuidad del Negocio", en atención al acuerdo de JDN-5903-ACD-216-2022- Art-12. (Ref.: Oficio GGC-807-2022)

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodriguez 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)

8.4.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para valoración y aprobación, la Modificación Presupuestaria Interna MI-0013-2022 por un monto ¢453.109 miles. (Ref.: Oficio GGC-1339-2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Se plantea en la propuesta, para efectos de tenerlo actualizado, excluir el punto 6.1., Asuntos de la Gerencia General para que venga mejor.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Atiende un acuerdo, pero vienen tres presentaciones que se llevan media hora cada una. La idea es dejar esas tres, pero hacer una comprimida y remitírselas con tiempo para que ustedes puedan revisar la estrategia comercial de crédito.

Al respecto, la Junta acuerda por unanimidad:

> **"Excluir del orden del día para la sesión ordinaria 5958, celebrada el 16 de noviembre del 2022, el siguiente punto:**
>
> > **6.1 El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el informe del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 al 30 de setiembre de 2022, en atención al acuerdo JDN-5908-Acd-288-2022-Art-13. (Ref.: Oficio GGC-1321-2022 y GGC-932-2022)**
>
> **El resto de la agenda se mantiene sin cambios".** (956)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5955.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Hay un punto en cuanto a acuerdos del acta, yo comencé a hacer una revisión de lo que vimos ayer, relacionado con el acuerdo que habíamos tomado en la Junta 5954 y don Raúl pidió revisión ayer.

Acordamos que, a partir del lunes 14 de noviembre, las sesiones que se realicen en la sede principal del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, participarán de forma presencial además de los directores únicamente el Gerente General Corporativo, el Asesor Legal y el Secretario General.

Las demás personas deberán conectarse de manera remota tanto para realizar las presentaciones como de ser requerida su participación.

No sé si alguien querrá referirse a este punto, quiero que esté claro en términos de la participación de forma presencial, además de los directores, el Gerente General Corporativo, el Asesor Legal y el Secretario General.

Esto porque ayer se planteó que asistieran tanto los de Riesgo, Auditoría Interna y de Dirección Jurídica, pero no derogamos este acuerdo, no sé.

Alguien me ha pedido que lo revisemos en función de lo que queríamos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Señor Presidente, yo creo que se entiende bien por qué se hizo esa propuesta, por un tema de salud de los de la sala porque de por sí, siempre estamos y si no estamos presencialmente, todo el mundo está atento a la sesión virtual.

No era quién estuviera fuera o dentro, los tenemos a todos adentro virtualmente, pero presencialmente en aquel momento la propuesta mía no fue caprichosa, dije siete, el Gerente, dos más, diez, alejados en la sala.

Esa es la intención, lo que le quiero decir es que ayer, en la del lunes hubo más, don Rolando y se fue, no es permanentemente.

Quiero decir que esta es mi propuesta, el apoyo de los tres funcionarios es presencial o digital, yo lo había dicho que es parte de la Junta. En su momento lo dije por un tema de salud y resulta que salimos de aquí espantados, fumigaron, todo el mundo recluido en la casa.

Era por eso, pero no era por un tema de exclusión sino por un tema de contar con la presencia y el apoyo técnico de otro momento. Hoy, por ejemplo, yo pasé y vi lo que le tocó a la sala de aquí a la par, fatal, no había ni una silla.

Ese es mi tema, yo creo que aquí tememos que tener virtualmente listos a todos para integrarse a la reunión. Esa es la propuesta en el acuerdo.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, señor Presidente, yo creo que lo que aplicaría es derogar ese acuerdo porque ahorita los que estamos, somos los que estamos normalmente en la Junta Directiva.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Seguimos manteniendo el espíritu que primó desde un principio que si es más gente armamos la reunión de excluir o tratar y manejar.

El acuerdo sería derogar el acuerdo de la sesión 5954 y que quede vigente el que tomamos precisamente en la sesión 5957 de ayer.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Derogar el acuerdo JDN-5954-Acd-900-2022-Art-17, tomado en la sesión ordinaria 5954, celebrada el martes 08 de noviembre del 2022".** (961)

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5955, celebrada el 9 de noviembre de 2022".** (962)

ARTÍCULO 3

3.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones recomienda a la Junta Directiva Nacional iniciar con el proceso de selección del nuevo Gerente General Corporativo y Subgerente General de Negocios. (Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-78-2022-Art-5 y CCNR-14-ACD-95-2022-Art-4)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Tenemos una correspondencia para esta agenda y proviene del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, el cual recomienda a esta Junta Directiva iniciar con el proceso de selección del nuevo Gerente General de Corporativo y Subgerente General de Negocios.

Ahí se incorporan dos acuerdos de este Comité y la propuesta de acuerdo es dar por conocidos estos dos acuerdos y como número dos es aprobar el inicio del proceso de selección del Gerente General Corporativo y Subgerente General de Negocios.

Después viene de conformidad con los artículos 39 h) del Reglamento de Comités y Comisiones y artículos 3 y 5, inciso a) de la Política Corporativa para el Nombramiento de los Miembros de Órgano de Dirección de las Sociedades Anónimas y de Alta Gerencia del Conglomerado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ahí sería agregar en el punto 2, aprobar el inicio del proceso de selección del Gerente General Corporativo y el Subgerente General de Negocios, de conformidad con el cronograma. Hacer constar el cronograma que está aquí.

Don Armando, si querés nos ayudas con la discusión para este punto.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

En efecto se trata de calendarizar el proceso que implica el trámite para la selección de la Alta Gerencia en donde, tomando en cuenta el acuerdo que se dictó en el Comité de Nominaciones y Remuneraciones que inicia esta tramitación.

Se propone una calendarización de fechas en donde se arranca del 1 al 30 de diciembre con una revisión, actualización y aprobación de los perfiles de los puestos de la Alta Gerencia, básicamente, el Gerente General Corporativo y el Subgerente General de Negocios.

El responsable que se propone, que se recomienda o que se está evaluando con los señores es que sea el Comité de Nominaciones y Remuneraciones, así como la Junta Directiva Nacional como corresponde por competencias.

No sé si hay observaciones.

El dos, como se parte de que esto va a ser promovido por una empresa externa, no lo va a tramitar la Dirección de Capital Humano del Banco, sino que de frente a lo que establece el procedimiento que esta misma Junta dictó, se puede tramitar con una empresa externa, hay que gestionar el contenido presupuestario para poder contratar a esta empresa.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿No lo hace Capital Humano, Armando?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Es algo que debe definirse, a quién se le delega porque ahí viene en la parte derecha, el responsable si lo hace Capital Humano, la Secretaría de Junta o quien ustedes establezcan.

Eso es un asunto propio de la Junta Directiva. Ahí lo pusimos, ahí está, dice dependencia que la Junta Directiva Nacional disponga y se estima razonable porque pareciera que es una planificación interna que no tiene mayor trámite.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Perdón, Armando, de ese punto 2, ¿tenemos idea alguna?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

No, aunque en otras empresas del Conglomerado se hizo un sondeo de costos, estudio de mercado que se utiliza como nombre en contratación administrativa, pero este sondeo de costo, 8.000.000, 9.000.000.

Repito, es diferente en el Banco, entonces yo no tengo…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Le cobran más o le cobran menos?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Le cobran más. Al Banco le cobran siempre más.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Qué anda, alrededor de 12.000.000?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Doña Vilma, sería totalmente sin conocimiento de causa.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Por qué le cobran más? ¿Por estar dentro de un conglomerado financiero? ¿Por la complejidad del puesto?

La Directora, Sra. González Mora:

Hace como 3 años que yo participé en un proceso y de la misma posición, 10.000.000 de pesos costó.

Sí es más caro por el tipo de responsabilidades y la responsabilidad que asume la firma consultora en una posición tan importante y el impacto en el estado público.

Eso tiene un plus importante y anda por 15.000.000 de pesos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Se cobra normalmente un mes de salario.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

En la línea 3 de la propuesta del calendario, viene lo que es el trámite interno porque esto es un tema de contratación administrativa para lo cual se requiere una serie de trámites, rellenar formularios, requisitos que establece la División de Contratación Administrativa. Eso es un trámite que, en principio, toma tiempo porque hay que ajustar todos los requerimientos técnicos según el formulario donde se va a contratar.

Después viene la definición de parte de Contratación Administrativa del cartel, según los insumos que le van a llegar de la Junta Directiva Nacional. Eso es resorte y responsabilidad de la División de Contratación Administrativa que a través del SICOP promueve la publicación y ¿qué se publica?

Se publica del 1 al 28 de febrero la publicación del cartel para contratar por licitación deducida con el término de la nueva ley que entra a regir en 1 de diciembre de compras públicas.

Para nosotros como ente se puede hacer hasta por 75.000.000 por esta vía, no se puede pasar de ese monto.

Eso sería el 28, se entiende que en ese tiempo se dará la adjudicación para que el proceso de reclutamiento y selección, con base en la Política de selección de puestos de alta gerencia y órgano de dirección aprobado por esta Junta Directiva Nacional, así como el acuerdo Conassif 1522, entre el 1 y 30 de marzo se haga el proceso. Me refiero al proceso inicial donde se invita a participar y todo lo que sigue. De eso es responsable el proveedor externo que se llegue a concretar.

Después vendrá un periodo de análisis que también es responsabilidad de este proveedor en donde ¿qué revisa?, pues competencias, referencias, atestados, temas laborales, en general, todos los requisitos normativos que se exige para estos puestos, que cumplan con la política de idoneidad y sobre todo que se ajusten a lo que establece el acuerdo del Conassif 1522. Eso es lo que haría la empresa externa.

Luego viene, entre el 1 y 10 de abril, una herramienta que se le denomina valoración de la idoneidad técnica, igualmente esto lo hace el proveedor, pero ahora sí en conjunto con la empresa que la Junta Directiva Nacional designe como fiscalizador de este proceso que bien puede ser Capital Humano o bien puede ser otro. Eso ustedes lo deciden aquí.

Después viene una verificación entre el 1 y 10 de abril, una verificación de los candidatos que cumplan con los requisitos de admisibilidad y generales establecidos o que ya fueron preseleccionados en temas que tienen que ver con legitimación de capitales, seguridad bancaria, historial crediticio y, en general, todos los temas que establece la 1522, asimismo, como nuestras propias normativas internas. Eso igual va del 1 al 10 de abril.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Perdón, ¿ese punto no se cubre en el trasanterior? Que está del 1 al 30.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

¿Lo que dice análisis de oferentes, aplicación de pruebas?

Esto es diferente según nos han indicado los técnicos, que es la Dirección de Capital Humano, porque en ese que dice análisis de oferentes y aplicación de pruebas, verificación de referencias, no incluye lo que es propio de la Oficialía de Cumplimiento, ni lo que es propio de la División de Seguridad Bancaria, que son externos al proceso.

A través de sus verificaciones, controles, donde chequean listas y otros temas de mayor relevancia, ellos hacen esa valoración. ¿Por qué no lo hacen antes? Para no violentar, en parte, la confidencialidad de las personas que no han sido preseleccionadas se deja a una parte posterior cuando ya exista una lista de x.

A esa lista de x se les va a hacer esos estudios que ya serían como los finalistas y no antes por lo que le dije: sería como estarse adelantando a las etapas, pareciera o es al menos lo que explican los técnicos.

Luego viene una propuesta en la que se establecen lo que son entrevistas estructuradas por la Junta Directiva Nacional, también la Junta Directiva puede delegar esto a la comisión si lo tiene a bien.

Podría establecerse una comisión para la selección del gerente en donde se encargue esta comisión de hacer estas entrevistas, así lo han hecho algunas sociedades, pero eso se plantea del 10 al 30. Por último, vendrá la decisión final de nombramiento por acuerdo de la Junta Directiva Nacional entre el 10 y el 30, sería la persona que gane el concurso y se seleccione como el más idóneo.

Ese es el esquema propuesto de calendarización para todo este proceso.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Si se tiene referencia cuánto costó la otra vez del nombramiento, la contratación de una empresa para este tipo de cosa?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

¿Para el Gerente? No se hizo por contratación externa. La anterior ocasión en la que se nombró Gerencia no se hizo con contratación externa.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Pero antes de eso ¿sí se contrató a una empresa? Después se terminó nombrando por inopia.

¿Cómo fue?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

De lo que yo conozco, la Junta Directiva Nacional de aquella época, contrató por su cuenta en un proceso que ella misma estableció, pero no utilizó una empresa externa, al menos en el Banco no se utilizó esa figura. Para el Subgerente de Operaciones sí; después de dos intentos fallidos, el tercero fue con una contratación externa.

Hay un parámetro, podríamos averiguar cuánto costó esa contratación porque yo no lo sé. Lo cierto del caso es que ese sí se hizo con contratación externa, pero el Gerente como tal, para el último proceso, no. Lo manejó la Junta Directiva en forma interna.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Algún otro comentario?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Con el calendario, pues ya hice la observación, me parece que ese punto podría ser incorporado en el trasanterior y así ganamos 10 días, pero, bueno, tampoco es imprescindible.

Quería proponer que se incluyera en la motivación del punto y del acuerdo que esto se propone en vista del próximo vencimiento de los contratos de ambos funcionarios, porque en realidad es así.

Los contratos vencen en junio, a principios de junio y como una medida proactiva, la Junta Directiva está iniciando el proceso que, como vemos, abarca bastante tiempo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Así queda incluida.

La Directora, Sra. González Mora:

Pensando en lo importante del tema y, además, para un proceso como este que es bien delicado y detallado, ¿cómo estamos con el tiempo? Diciembre es un mes…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Armando, ¿diciembre son como 20 días los trabajables?

Aquí el tiempo no cuenta mes almanaque sino los días hábiles ¿Armando?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí señora, solamente los días hábiles y entiendo que se va a trabajar hasta el 24 porque después vendrán vacaciones colectivas.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Nosotros salimos del 23 al 6 de enero.

La Directora, Sra. González Mora:

Siguiendo con la idea, creo que sería importante que en este proceso recibamos retroalimentación de cómo va la ejecución del cronograma para que estemos trabajándolo de que vamos a estar a tiempo, para que el Banco, eventualmente, no quede acéfalo ni un día.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

El primer día que se junte la Junta, es decir, decirles a ustedes cómo fue el avance a diciembre ir con cada fecha que Armando programó.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

En diciembre debería quedar listo el perfil y eso es responsabilidad del Comité de Nominaciones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Primero, agradecer al Comité por este esfuerzo. Creo que estamos empezando con tiempo, hay bastante antelación, hay un orden que debemos seguir y, en ese sentido, el calendario está clarito, nos toca en el Comité un intenso trabajo y cumplir con las comisiones que están.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Una pregunta: ustedes que tienen experiencia y han visto ¿participa mucha gente?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí. Voy a poner un ejemplo para que usted se dé cuenta, es muy viejo, pero es un proceso que conozco a la perfección: cuando el puesto mío salió a concurso público en el 2006, participaron 460 personas, en el año 2006.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Pero ahí se filtra.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es parte del proceso de la empresa contratada y uno les puede pedir a ellos perfectamente cinco perfiles y ya está.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

La normativa 15-22 descarta mucho.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Aprobar el inicio del proceso de selección del Gerente General Corporativo y Subgerente General de Negocios, de conformidad con el siguiente cronograma, que se adjunte el calendario tal cual está, las observaciones de don Raúl.

¿Compañeros directores?

Al respecto, la Junta Directiva por unanimidad:

> **"1. Dar por conocidos los acuerdos CCNR-13-ACD-78-2022-Art-5 y CCNR-14-ACD-95-2022-Art-4 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, relativos al inicio del proceso de selección del Gerente General Corporativo y Subgerente General de Negocios.**
>
> **2. En virtud del vencimiento, en junio próximo de los nombramientos del Gerente General Corporativo y del Subgerente General de Negocios, aprobar el inicio del proceso de selección para ambos puestos, de conformidad con el siguiente cronograma:**

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones		
CRONOGRAMA PROPUESTO DE CONCURSOS DE GERENCIA GENERAL Y SUB GERENCIA GENERAL DE NEGOCIOS		
Actividad	**Fecha de cumplimiento**	**Responsable**
Revisión, actualización y aprobación de perfiles de puestos para Gerente General Corporativo y Sub gerencia general de negocios	1-30 de diciembre	Comisión de Nominaciones y remuneraciones/Junta Directiva Nacional
Gestionar la dotación de contenido presupuestario para la contratación de la empresa externa que lleve a cabo el proceso de reclutamiento y selección	1-15 de Enero	Dependencia que la JDN disponga
Realizar el procedimiento interno para la contratación de la empresa externa según los procedimientos de Contratación Administrativa(Formulario único de requisitos previos)	1-15 de enero	Dependencia que la JDN disponga
Definición por Contratación Administrativa del Cartel, según insumos que dará la JDN	15-30 enero	División de Contratación Administrativa
Publicación de Cartel para contratación por Licitación reducida (según nueva Ley de Compras Públicas)	1-28 febrero	División de Contratación Administrativa
Inicio del proceso de reclutamiento y selección con base en la Política para selección de puestos de alta gerencia y órganos de dirección aprobada por la JDN y el acuerdo CONASSIF 15-22	01-30 marzo	Proveedor
Análisis de oferentes recibidos, aplicación de pruebas de competencias, verificación de referencias, verificación de atestados, referencias laborales y demás requisitos establecidos en la Política de Idoneidad y Política para nombramiento de Alta Gerencia.	1-30 marzo	Proveedor
Aplicación de herramienta para valoración de idoneidad técnica de los oferentes	1-10 abril	Proveedor/Dependencia que la JDN disponga
Verificación de los candidatos que cumplan con los requisitos establecidos, de aspectos relacionados con Legitimación de Capitales, Seguridad Bancaria e historial crediticio	1-10 abril	Oficialía de Cumplimiento y División de Seguridad Bancaria
Realización de entrevistas estructuradas por la JDN	10-30 abril	Dependencia que la JDN disponga
Decisión final de nombramiento por acuerdo de JDN	10-30 abril	Junta Directiva Nacional
Nombramiento de la persona en el cargo en concurso	10-30 abril	Dependencia que la JDN disponga
existe la posibilidad de que algún oferente que se postule tenga trabajo en otro lado, y hay que considerar si dará o no el preaviso con el otro patrono.	podría ampliar un mes el ingreso	

Lo anterior de conformidad con el artículo 39 inciso h) del Reglamento de Comités y Comisiones del CFBPDC y los artículos 3 y 5 inciso a) de la Política corporativa para el nombramiento de los miembros del Órgano de Dirección de Sociedades Anónimas y de la Alta Gerencia del CFBPDC". (957)

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. González Cordero:

Dos actas antes de que nosotros entráramos al Banco, la Junta Directiva anterior aprobó un reglamento interno para que se apegara a la 15-22 con respecto a idoneidad.

Ese reglamento es probable que necesite ajustes de apego absoluto a la 15-22 que no tenga, por ejemplo, errores en donde se les solicite a estos candidatos, a la Gerencia, experiencia de menos de los años que establece la normativa 15-22, que sean totalmente homónimos en cuanto a periodos, experiencia, para no alejarnos de la normativa.

Me gustaría proponerlo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Anotan lo que dice doña Iliana, pero también, como el perfil va a venir a aprobación nuestra acá, para esos elementos vamos a tener, definitivamente, la asesoría del equipo legal, también de la Auditoría Interna, también que nos ayude a que eso se cumpla tal cual está establecido.

La Directora, Sra. González Mora:

Tener en cuenta que, según lo que nos han informado, en enero sale la nueva 15-22 y no sé si se va a llamar diferente.

¿Ya salió? ¿Esta es la nueva? Tengo entendido que va a haber cambios.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Entra en vigor.

ARTÍCULO 4

4.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ayer les dije que íbamos a informar, me puse de acuerdo con don Marvin, que íbamos a informar de nuestra gira a San Carlos; eso es importante, por toda una motivación interesante que pudimos ver.

Le agradecería a doña Iliana que haga su aporte en este informe por cosas que se dieron muy interesantes, importantes que van muy alineadas a lo que nosotros estamos haciendo.

No sin antes agradecerle a don Marvin, la dirección que recibimos y todo el apoyo que recibimos de la Administración y todo el personal.

Antes de que don Marvin exponga, yo quisiera de parte de esta Junta Directiva que salga un reconocimiento, especialmente, para don Óscar y su equipo por la apertura, por la atención y porque la presentación que él nos hizo refleja un esfuerzo tremendo que está realizando la zona de San Carlos para la colocación de productos y servicios que, en realidad, de acuerdo con lo visto, están sobrados, están arriba del 100%, exclusivamente.

Creo que el esfuerzo que están realizando, que, dicho sea de paso, nos lo dice la Junta de Crédito, es importante que les haga llegar, don Marvin, de parte nuestra ese reconocimiento.

No sé si estamos de acuerdo ¿compañeros?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Buenas tardes a todos, señores y señoras directores, efectivamente, estuvimos el viernes pasado en Ciudad Quesada, San Carlos, don Abel, doña Iliana y este servidor.

Estuvimos reunidos con la oficina BP Total que es la que había invitado a todos los eventos de las oficinas que tienen bajo su cargo, a una actividad muy bonita, excelente de parte del Gerente don Óscar, en el sentido de poder presentarnos los resultados que tienen como oficina.

Han superado todas las metas que se han establecido, de hecho, una de las preguntas fue cómo están con el tema de la evaluación del desempeño, este año no se les pagó porque no habían cumplido con algunos temas, aunque habían cumplido los económicos y nos mencionaron que ya todo estaba superado.

Ya se logró que todo el mundo entendiera el tema de la evaluación del desempeño y que se preocuparan por ello. También estaba el Presidente de la Junta de Crédito Local, don Salvador Quirón y nos atendieron muy bien.

Son una junta de crédito local muy activa, muy involucrada con la Gerencia, muy proactiva de buscar soluciones y, de hecho, están promoviendo con muchísimo entusiasmo la apertura de una nueva oficina en Ciudad Quesada, en un centro comercial lindísimo, donde está Purdy.

Una remodelación espectacular con más de 500 parqueos, ahí tenemos una negociación en proceso con muy buenos términos de alquiler, incluso por debajo del mercado que viene colocando la empresa. Ellos no venden, solo rentan, pero la negociación que se llevó a cabo es una negociación muy positiva, desde el punto de vista de un alquiler muy adecuado.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Es joven?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿El Gerente? Tendrá unos 52-53 años.

La Directora, Sra. González Cordero:

No, don Marvin, yo escuche… el de PB San Carlos, está por pensionarse.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz,

¿Con 50 años?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es que no me pareció.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ha hecho un buen trabajo, un equipo muy bien conformado, muy motivado y en esa primera reunión donde nos presentan los resultados a nivel de las oficinas, don Abel tuvo una iniciativa muy bonita, hay que hacerla en todas las visitas que vamos a hacer. Yo no lo sabía, fue una sorpresa.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Las tienen programadas ya?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí tenemos varias visitas programadas, este viernes hay una a Heredia y a todas las oficinas de Heredia; ver también Pentágono que es el otro que tenemos ahí donde queremos hacer la ciudad tecnológica.

El detalle fue muy bonito porque escogió tres funcionarios con muy buenos resultados y resaltó el trabajo que vienen haciendo esos tres funcionarios, les dio un obsequio del Banco y quedaron muy motivados.

De hecho, uno de los muchachos que casi nunca habla, pues habló, agradeció y nos pareció muy bonito el gesto y el reconocimiento tan importante a un buen trabajo realizado.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Don Marvin, perdón, ¿usted sabe que hay una Política de Conozca a su Empleado?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ah, sí señora, sí señora.

La Directora, Sra. González Cordero:

Eso es conocer a los empleados, ir al campo, visitarlos, ver cómo están, qué dicen.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Igual nos pasó cuando fuimos a Tarrazú con las subgerencias.

Estaban agradecidísimos los empleados de haber estado ahí.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Después pasamos al centro comercial, es un centro comercial muy moderno, El Encuentro, en el segundo piso estamos haciendo la negociación. Son 300 metros cuadrados.

Recordar que nosotros tenemos una oficina en el centro de Ciudad Quesada, teníamos otra que tuvimos que cerrar por una situación particular con el dueño del local y esta nos parece que está muy bien ubicada con un gran potencial.

Esa zona es tremendamente próspera, tiene 500 parqueos, muy bien ubicada, la Toyota está ahí y hay como un *food court*, también va a estar Promérica y va a estar otra entidad, la parte bancaria.

Después de esto fuimos a reunirnos con los señores de nos atendió el Gerente Financiero y la Presidenta de y a su vez la Presidenta de y ahí estuvimos con ellos conversando sobre qué es el Banco, pero bueno, el Banco los ha venido apoyando en una forma importante,

No manejan tanto la parte de fondeo, que es parte de lo que estamos tratando de trabajar y esa fue parte de la misión que teníamos, y posteriormente fuimos a y con la parte financiera, nos atendieron a todos muy bien y valoramos algunos negocios.

Por ejemplo, a nivel de Seguros con una cartera que tiene, ya hay una muy buena oferta hecha con Popular Correduría de Seguros, estamos tratando de cerrarla; que están concretando para el otro año para hacer alguna compra de una empresa que están visualizando y también, creo que ahí tenemos una participación importante con

Entonces, esa relación a nivel de pues ha sido muy positiva.

Terminamos cerca de las 6:00 de la tarde de todas las reuniones, muy bien atendidos, con muy buenas posibilidades de negocio y alianzas…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Esa es la parte que más me gusta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, sí, tienen una clientela importante, 120.000 abonados en la zona y en toda la zona son 250.000, con lo cual podríamos hacer, incluso, negocios con ellos a través de llegarle a todas estas personas con algún esquema de financiamiento.

Ellos tienen venta de electrodomésticos; entonces, venden los electrodomésticos y el que quiere financiamiento, se lo registran en el recibo y le cobran con el recibo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Más con el volumen de inmigrantes que pasan por ahí en épocas pico y todo eso, hay una oportunidad de negocio, me parece a mí.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí claro. Entonces, me parece que las reuniones fueron muy positivas de ir fortaleciendo los negocios, valorando temas tecnológicos y creo que hay un gran potencial.

Estos viernes deberíamos escogerlos todos para visitar clientes y fortalecer nexos comerciales y relaciones para poder potenciar esa relación y crecer con nuestros clientes.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Pero ¿es la primera vez que usted iba, don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, ya yo había estado por allá, ya había estado con ellos, había estado… y ahí fue donde vimos el encuentro, que apenas estaba en obra gris, pero la verdad es que cuando yo lo vi no me imaginé lo que iba a ser.

Y habíamos estado ya con las oficinas, estuvimos visitando otras oficinas para ver cómo estaba, bastante bien y hemos estado en otras oficinas a lo largo del país, como en revisando los eólicos que nosotros les financiamos, a

Hicimos un video lindísimo que ya estamos promoviendo a nivel de las redes y recientemente

Creo que hemos logrado cosas importantes con este sector y hay muchas cosas más que podríamos hacer.

Este es así como el resumen.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo de vez en cuando utilizo una frase que no es mía, que dice que definir una estrategia desde el escritorio es muy peligroso, pero cuando usted tiene conocimiento de dónde está, es mucho más fácil.

Hoy estuvimos trabajando, bueno, yo llegué de colado, venía a buscar a don Marvin y ya me quedé en algo que es el plan de negocios, pero no quiero hablar de eso porque después nos lo van a venir a explicar.

Espero, desde la Gerencia Comercial, por medio de don Marvin, que ahí lo vimos, ellos consideran sumamente importante que los acompañemos en lo que llaman los viernes de negocios, que va a realizar la gente del área comercial en todo lado.

Esto tiene un doble efecto, por ejemplo, para uno es muy fácil, como el caso –¿cómo se llama doña Iliana,

La Directora, Sra. González Cordero:

Pablo Blanco, el Gerente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Pablo, es el Gerente sí, entonces, me dicen: *don Abel, ustedes pueden venir con la Junta Directiva a visitarlo,* porque es otra posibilidad de negocio que ellos van a abrir toda el área de electrodomésticos, y les digo: sí claro, cuando ustedes nos indiquen.

Entonces, ellos nos van a invitar para hacer toda una visita al área donde ellos están, que dicho sea de paso es bastante extensa, en Zarcero, Alfaro Ruiz, bueno Alfaro Ruiz en contexto; pero sí es importante porque, por ejemplo, yo le decía a don Marvin qué extraordinaria labor está haciendo el Banco con desarrollo comunal, que lo vimos con cooperativas pequeñitas de agricultores allá; entonces, de reciclaje, de artículos de todo tipo de consumo y la gran pregunta es, bueno, cuando viene aquí el presupuesto de Mercado y de promoción que nos exponen sobre esa parte, uno no le duele y dice apuntemos a eso, eso tiene que ser promovido, eso tiene que ser divulgado y eso ayuda mucho a la Gerencia en un proceso de divulgación a nivel nacional.

Yo creo que esas visitas tienen que seguirse dando, yo sigo insistiendo a los Directores acompáñennos, vayan, para que puedan conversar con la gente, es muy interesante y además, que uno genera ideas, hasta una nube les hicimos, pero esa relación, por ejemplo, que uno se lo encuentra de camino, eso apoya mucho, además, que aquí nuestra líder de San Carlos que la conocen en todo lado, sólo falta que esté en las vallas publicitarias, también ayuda mucho y yo sé que ustedes conocen a mucha gente en las zonas.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

La Tica Linda de San Carlos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Así es que, de verdad, yo regresé bastante motivado, también retado, porque este es un reto de que nosotros, no hay duda de que la estrategia de Banca Social va a causar mucho revuelo cuando la saquemos.

¿No sé si querés ampliar, doña Iliana?

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí, ampliar y poner un poco la nota de más alta motivación, porque de las cosas que nos expusieron fue en dónde está impactando precisamente en OES, que son organizaciones de economía social del Banco y ahí fue donde a mí, particularmente, me dio una sensación de que puede hacer más el Banco, porque solo 2 de 20 organizaciones de economía social que han solicitado de los fondos que tenemos nosotros para, precisamente, impactarlas, solo hay 2 en este momento trabajando.

Como bien lo dice don Abel y bien lo dice don Marvin, están trabajando maravillosamente con el acompañamiento del Banco, verdad, pero cuando uno dice, del universo de 20, 25 organizaciones sociales, asociaciones de desarrollo, pequeños empresarios no logran pasar el sarán para que puedan ser patrocinadas y, sobre todo, acompañamiento financiero del Banco, quedamos debiendo.

Entonces, hay una actitud, ahí, hay una cultura de que los plataformistas tal vez le dicen: *no mire, no puede porque le falta tal requisito,* pero no existe ese acompañamiento de decirle: *solvente ese requisito, cambie lo que tiene que cambiar en su organización para que pueda accesar a nuestros fondos.*

Entonces, se les dio una motivación de parte de la Gerencia, de parte de nosotros desde la Junta Directiva para que logren impactar, para que logremos tener más organizaciones sociales.

Entonces, tuvimos muchísimos buenos proyectos, el otro proyecto es de paneles solares en la zona de Zarcero, eso ya no es Alfaro Ruiz, don Abel, ya no existe Alfaro Ruiz, ese dejó de existir hace como 9 años.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Se murió el señor.

La Directora, Sra. González Cordero:

Se murió el señor, es Zarcero el cantón y ese crédito lo podemos, precisamente, trabajar nosotros. Don Marvin se trajo todos los apuntes y todas las fortalezas para que sea el Banco Popular el que lo financie.

Entonces, no solo visitamos, no solamente acompañamos a los funcionarios, sino que nos trajimos muy buenos negocios, el de los seguros.

Espero que el peso político del *lobby* que hicimos nosotros ahí logre cerrar ese negocio en esta semana, verdad.

Muy fructífera la gira y ojalá que las próximas también sean.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchísimas gracias, eso era lo que queríamos informar de esta gira. ¿Asuntos de Directores? Muchas gracias don Marvin. ¿Asuntos de Directores, alguien que tenga información?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Con mucho gusto.

ARTÍCULO 5

5.- Asuntos de Directores.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Vilma.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Y qué era?, se me olvidó, pero yo tenía uno. ¿Ay qué era?, se me olvidó, espérese.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pasamos a asuntos varios, entonces, mientras se acuerda.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Eso es producto del COVID. ¡Ay, Dios!

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Algo de tu Comisión? Bueno, ahora te acordás.

Seguimiento al Plan Estratégico, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

7, informes de seguimiento. Asuntos resolutivos, 8.3.1, 8.3.2.

ARTÍCULO 6

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, para aprobación, la atención de la recomendación n.° 1 del oficio AIRI-05-2022, presentada mediante oficio SJDN-580-2022, con las observaciones realizadas por la Comisión. (Ref.: Acuerdo CPBS-8-ACD-71-2022-Art-8)

Inician su participación virtual la Subsecretaria General a. i., Sra. Andrea Castillo Gonzalo, y el Asesor de la Junta Directiva Nacional, Sr. Javier Vindas Esquivel; al ser las **diecisiete horas con veintiocho minutos.**

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ahí tenemos el 8.3.1 que es de la Comisión de Pautas y Banca Social, que traslada para aprobación la atención de la recomendación 1, oficio AIRI-05, presentada mediante oficio SJDN-580-2022, con las observaciones realizadas por la Comisión.

Este lo va a presentar doña Andrea con Javier Vindas. ¿Lo vas a presentar vos?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí, tal vez hago una explicación muy sencilla para avanzar en el tema.

Existe un oficio, el AIRI-05-2022, que recomendaba hacer una revisión general sobre las funciones que realizaban las Juntas de Crédito Local con la intención de que realmente se estuvieran cumpliendo, se determinaran una serie de aspectos que ellos recomiendan importantes para el buen desempeño de estas Juntas, y para eso se conformó una Comisión donde estaba la Administración, la Secretaría y la Asesoría Legal de Junta Directiva, donde empezamos a analizar una propuesta de mejora.

En medio de esto se dio el cambio de Junta Directiva, hoy día tenemos un nuevo planteamiento de Plan Estratégico donde la visión histórica de las Juntas de Crédito Local va a ser impactada con este nuevo plan; entonces, definitivamente, con la propuesta inicial seguramente se va a quedar corta con lo que ya se había avanzado y se va a nutrir con esta nueva propuesta estratégica y con unas acciones que ya están planteadas, incluso, en dos días o el día de mañana hay una reunión con los Presidentes de las Juntas de Crédito Local, donde ellos van a colocar una importante cantidad de insumos que van a enriquecer la nueva visión de las Juntas de Crédito Local.

Con esto quiero decir que la propuesta que presentaba la Secretaría y yo mismo, es de enviar el informe y las recomendaciones al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, que a través de los insumos que captura el día de mañana y con el análisis de la nueva estrategia, pueda replantear una respuesta adecuada a la Auditoría, que cumpla con las expectativas que está solicitando la Auditoría y que se pueda, para esto, obtener una prórroga de autorizar a la Secretaria para que solicite una prórroga a la Auditoría con el fin de darle una entrega adecuada en tiempo y con los insumos que esta Junta Directiva está proponiendo hacia el futuro.

Eso es como un resumen de la propuesta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo agregaría dos cosas. Hoy estuvimos viendo el plan de trabajo, precisamente, para mañana. Cordialmente invitados. Don Manuel me gustaría que usted estuviera mañana, también, invitado, que llegara ahí en la tarde, creo que es de 1 a 5. De 3 a 5, sí, por ahí anda, en las últimas dos horas de la tarde, justamente para fortalecer en mucho la gestión de las Juntas y aquí vamos ya con algunas preguntas en donde lo que tenemos actualmente lo vamos a consultar a ellos, nos van a retroalimentar para que, justamente, pasemos a formar parte de una actualización de todo el contexto de lo que estamos queriendo, basados justamente en la experiencia que vivimos en San Carlos, con la Junta de Crédito Local de San Carlos.

Así es que por ahí está. Entonces, ¿usted los tiene?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

La propuesta sería trasladar al Comité de Nominaciones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pero también se autoriza a la Secretaría General para que solicite a la Auditoría Interna una prórroga al 15 de diciembre, esto nos va a dar tiempo de tenerlo bien alineado con los planes operativos para atender las recomendaciones consignadas en el informe AIRI-05-2022, revisión de las funciones de las Juntas de Crédito Local.

Lógicamente, yo esperaría que mañana en realidad salga afectado y salgan buenas recomendaciones para eso, y entretanto las llevamos al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones y todo eso, ya vendría con una nueva aprobación. ¿Si estamos de acuerdo?

Doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Es momento de hacer un comentario sobre esto, estamos en eso?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, sí, aprovechemos.

La Directora, Sra. González Mora:

Recuerde, don Abel, que el día que yo le colaboré atendiendo a los representantes de la Asamblea de Trabajadores, ellos muy amablemente se ofrecieron a colaborar…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ya lo están haciendo, ya lo están haciendo.

La Directora, Sra. González Mora:

Ah bueno, porque me parece que fueron muy atentos, muy amables y ellos tienen una red interesante de comunicación con los sectores, pero si ya lo tenés.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

De hecho, mañana vienen ellos, precisamente. En eso sí les pidió colaboración.

La Directora, Sra. González Mora:

Perfecto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Quería preguntar ¿si ese oficio ya fue enviado a la Auditoría Interna?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí, vamos a ver, el oficio preliminar se discutió en la Junta pasada aquí y se aprobó un calendario, estaría por vencerse y por eso es por lo que se trajo así.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

O sea, ¿tiene la aprobación del señor Auditor General, la prórroga?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

No, la prórroga no.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Por eso es por lo que la vamos a solicitar.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Con todos estos nuevos elementos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Debe tenerla?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, porque es una recomendación de Auditoría.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Por eso es importante que por lo menos don Manuel vea que, efectivamente, la prórroga está siendo sustentada en algo que obedece a un proceso que nos va a fortalecer.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Exacto, digamos que había una propuesta preliminar para atenderla pero que tiene que calzar con esta nueva fecha.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Cuándo es la fecha de vencimiento?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Creo que era mañana.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y nosotros estaríamos llevando esto la próxima sesión del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones. Tomamos nota del acuerdo si estamos –valga la redundancia– de acuerdo, sírvanse levantar la mano.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"En virtud de los nuevos lineamientos estratégicos aprobados por esta Junta Directiva:**
>
> **1. Trasladar al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, para que efectúe la propuesta respectiva, la recomendación n.° 1 del Informe AIRI-05-2022 Revisión de las funciones de las Juntas de Crédito Local.**
>
> **2. Autorizar a la Secretaría General para que solicite a la Auditoría Interna una prórroga, al 15 de diciembre de 2022, para atender las recomendaciones consignadas en el Informe AIRI-05-2022 Revisión de las funciones de las Juntas de Crédito Local".** (958)

ACUERDO FIRME.

Finalizan su participación virtual la Subsecretaria General a. i., Sra. Andrea Castillo Gonzalo, y el Asesor de la Junta Directiva Nacional, Sr. Javier Vindas Esquivel, al ser las **diecisiete horas con treinta y cuatro minutos.**

ARTÍCULO 7

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-576-2022, con la presentación que resume los aspectos más relevantes referente al Reglamento sobre Supervisión Consolidada, Acuerdo CONASSIF16-22. (Ref.: Oficio GGC-1296-2022)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Continuamos con 8.4.

Inicia su participación virtual el Director General Corporativo a. i., Sr. Maurilio Aguilar Rojas, al ser las **diecisiete horas con treinta y cinco minutos.**

El Gerente General Corporativo, sr. Rodríguez Calderón:

¿Me permite don Abel?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, por favor.

El Gerente General Corporativo, sr. Rodríguez Calderón:

En el punto 8.4.1 tenemos la atención de un acuerdo, lo va a hacer don Maurilio, y básicamente atiende el acuerdo de la sesión 5946, el acuerdo 778, artículo 10, inciso 2ª, donde solicita que, en virtud del Reglamento sobre la Supervisión Consolidada, de acuerdo con la 7622, que se brinde a este órgano director un resumen de los aspectos más relevantes que tiene esta normativa y a qué se debe brindar especial atención si así se determina.

Don Maurilio nos va a hacer una presentación, está planteado para 10 minutos, pero creo que se va a llevar un poquito más. Andamos bien de tiempo, entonces, adelante don Maurilio.

El Director General Corporativo a. i., Sr. Aguilar Rojas:

Buenas tardes a todos y a todas, gusto en saludarlos. ¿Me confirman si están viendo la presentación?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, sí se ve.

El Director General Corporativo a. i., Sr. Aguilar Rojas:

Buenos, como ustedes han sido informados por parte del Conassif, recientemente se aprobó el reglamento que viene a regular o a normar todo el tema de la supervisión consolidada.

El acuerdo generado por este órgano de dirección era que hiciéramos un levantamiento de aquellos aspectos que a criterio nuestro son relevantes, que se han conocido por este órgano de dirección y sobre todo establecer los aspectos sobre los cuales deberíamos, en los próximos meses, prestar atención con el fin de cumplir a cabalidad con esta norma que, por lo demás, es una norma de gran impacto.

Un poquito para posicionarnos en los antecedentes de esta norma, primero, en los últimos años el Fondo Monetario Internacional ha realizado distintos *assessment* sobre el sector financiero, hizo uno en el año 2022 y otro en el 2008, en donde se detectaron debilidades importantes en el marco de supervisión consolidada.

Digamos, había supervisiones sectoriales, pero no había una normativa que permitiera poder llevar a cabo una supervisión que aglutinara a todos los grupos financieros o a los conglomerados financieros.

En esa línea, cuando Costa Rica se incorporó a la OCDE, uno de los requisitos que se plantea es que el país debe cumplir con las observaciones que había hecho el Fondo Monetario Internacional en los dos proyectos de diagnóstico o *assessment* del sector financiero que había hecho en los años 2002.

–Déjenme aquí, no sé cómo quitar aquí, porque tengo la pantallas y no veo la presentación–.

Perdón, en esa línea en diciembre 2019 se aprobó como parte de los requisitos de ingreso de Costa Rica a la OCDE, la Ley 9778 que incorpora una serie de aspectos relacionados con la supervisión consolidada.

Esta es una reforma a la Ley Orgánica del Banco Central, 7558 del año 1995 y ahí se regula todos los aspectos asociados con el tema de lo que es la supervisión consolidada.

Asimismo, producto de la crisis inmobiliaria de los años 2008-2009, el Comité de Supervisión Bancaria Basilea, plantea una serie de ajustes al marco de regulación, entre otros, asociados con el Gobierno Corporativo de los grupos y aspectos relacionados con los requerimientos de capital a nivel de grupos o conglomerados financieros.

Debemos entender que esto es parte de la red de seguridad del sistema financiero que tiene 4 componentes importantes, uno es propiamente lo que tiene que ver con la regulación y supervisión bancaria, que ahí es todos los temas relacionados con requerimientos de capital, Gobierno Corporativo, todas las normativas prudenciales y que ahora se le agrega la parte de lo que es la supervisión consolidada.

Además, tenemos la parte del rol del Banco Central como prestamista de última instancia, con el fin de poder solventar a problemas temporales de liquidez de los intermediarios financieros.

Después se aprobó también lo que fue la Ley que crea la garantía o seguro de depósitos a los pequeños ahorrantes, esto para poder garantizarle a los ahorrantes que ante una situación de inestabilidad o que pueda comprometer la operación de una entidad financiera, pues sus ahorros estén respaldados.

Y finalmente, el otro componente de esta red tiene que ver con la resolución bancaria, que es la Ley 9816, acá es la forma en que de manera ordenada se elimina la participación de un tenedor financiero en el sistema.

Ahora, esta ley permite una serie de elementos, la Ley del Banco Central, como por ejemplo la supervisión, como ya mencioné, efectiva de las operaciones financieras transfronterizas; además, también, incorpora normativa para supervisar adecuadamente los grupos y conglomerados financieros, que son aquellos conformados por entidades privadas, mientras que los conglomerados financieros hay 6, conformados por entidades públicas, y la idea es que tiene un marco normativo que pueda propiciar o facilitar la supervisión desde una perspectiva consolidada.

Igualmente, la normativa plantea exámenes *in situ* y obtener información de los riesgos no supervisados de los grupos y conglomerados financieros.

Se habla en la normativa de que, si bien puede ser que dentro de los grupos no haya empresas que sean supervisadas por algunas de las Superintendencias, por ejemplo, que se maneja una empresa inmobiliaria fuera de los fondos inmobiliarios como tal, esas empresas también podrían ser sujetas a ser valoradas y esto compromete los niveles de riesgo del grupo.

Por otra parte, también, dentro de la normativa aprobada, se busca reforzar la cooperación entre los organismos de supervisión y mejorar la eficiencia de la supervisión.

Recordemos que la norma también pretende no solamente valorar la actuación de los grupos financieros en el país, sino también, cuando estos están ligados y tienen su casa matriz fuera de Costa Rica, pues también poder tener mecanismos que faciliten la supervisión de esos grupos.

La idea también es que se pueda buscar o tener mecanismos para evitar la transmisión de *shock* financieros en el mercado.

¿Cuáles son las novedades de esta ley?, vean que todavía no estoy hablando del reglamento, pero sí me pareció importante repasar algunos aspectos claves de lo que es la Ley 9788 que, como ya mencioné, es la ley que crea todo el capítulo asociado con la supervisión consolidada y que es una reforma a la Ley del Banco Central 7558.

Bueno, en esta ley se define lo que es un grupo y un conglomerado financiero, y también se define que cada grupo va a tener un supervisor responsable. Recordemos que hoy tenemos 4 superintendencias: la Sugese, en seguros; Sugef, en la parte de intermediarios financieros; la

parte de Supén en lo que es las operadoras de pensiones, y la parte de Sugeval en lo que es puestos de Bolsa y administradoras de fondos de inversión.

Entonces, la idea es que la ley establece que se va a determinar un supervisor responsable con base en parámetros que son definidos más adelante en el reglamento.

También la ley amplía las potestades del supervisor, tanto desde el punto de vista de su rol individual al atender una industria en particular, por ejemplo, pensiones o seguros, y también desde el punto de vista de esa supervisión con un ámbito consolidado.

Hay también una propuesta normativa acorde con las potestades del supervisor. Uno de los temas que aquí se esclarecen es la protección que pueda tener el supervisor a la hora de actuar sobre la regulación de los grupos financieros.

Todas las empresas del grupo o conglomerado financiero son supervisadas, aquí se incluye el concepto de entidad y el concepto de empresa. También es muy importante que en esta norma o en esta ley se establece el rol de la empresa controladora y se indica que no se limita a sólo ser tenedora de acciones como dueña del grupo sino también la responsabilidad que adquiere ante el supervisor de responder por la actuación de cada una de las empresas del grupo.

Entonces, vea que el rol de la controladora, y en el caso de ustedes que están como una dirección controladora, tiene que estar muy atentos a la actuación de cada una de las empresas del grupo y también, la norma, la ley, establece un fortalecimiento de las sanciones o del marco sancionatorio ante incumplimientos de estas disposiciones.

Importantísimo, tener claro que la entidad controladora, que en este caso es el Banco, es la responsable de las relaciones del grupo financiero, del Conglomerado Financiero, y debe velar por el cumplimiento normativo legal de todos los integrantes del grupo.

Entonces, no va a decir que allá hay una Junta Directiva de Popular Pensiones, una Junta Directiva de Popular SAFI y yo veo acá que no es parte del grupo, sino que ante el incumplimiento de algún aspecto de algunas de las empresas del Conglomerado, la responsabilidad la asume la entidad controladora.

Además, ya en términos de lo que es capital como empresa controladora, está obligada a realizar aportes adicionales de capital y constituir estimaciones, y estar al tanto de los cambios en la estructura que pueda presentarse, la estructura de propiedad, y que cuando se determinen riesgos que puedan afectar la operación de las entidades, tiene que estar muy al tanto la empresa controladora.

Deja este punto muy importante que está en la ley, dice que la empresa controladora responde subsidiaria e ilimitadamente por el cumplimiento de las obligaciones de las obligaciones de las empresas y entidades del grupo, y también, vamos a verlo con un poquito de detalle en el reglamento, es responsable la empresa controladora de suministrar información sobre la actividad y tamaño de las empresas del grupo conglomerado, así como de las exposiciones de las empresas y entidades para determinar riesgos.

Entonces, vean que aquí hay, por ley, un mandato muy claro, contundente, a la empresa controladora para que esté atenta al desempeño desde el punto de vista de los riesgos y de las actuaciones que tienen las empresas del grupo.

Ahora, es un resumen muy ejecutivo de lo que dice la ley; ahora entramos al reglamento.

El Reglamento del Conassif tenía 36 meses en el momento en que publicó la ley, la ley se publicó en diciembre del 2019 y se aprobó el reglamento la semana pasada, y la idea de este reglamento es contener en un solo cuerpo normativo, el actuar de la sociedad controladora, es decir, cuáles son las responsabilidades, cuáles son los roles de la empresa controladora; así como el rol o el funcionamiento o las responsabilidades de las entidades y de las empresas integrantes del grupo o del conglomerado financiero, ¿con respecto a qué?, bueno, por una parte las autorizaciones otorgadas por el supervisor responsable, los límites prudenciales para evitar concentraciones de riesgo.

Ese tema es sumamente importante, por eso nos hemos permitido sugerir una recomendación de acuerdos sobre este tema, que tiene que ver con los límites de concentración, de los límites de contagio, los límites con grupos de interés, los límites en cuanto a las operaciones intragrupo, los límites en cuanto a los grupos vinculados.

Es un aspecto muy sensible sobre el cual esta Junta Directiva debe prestar atención para evitar caer en incumplimientos.

Otro elemento importantísimo que la norma regula es la parte de requerimientos de suficiencia de capital. Aquí, como decía, dentro de lo que sustenta esta norma o la ley son los cambios que introduce Basilea III a los requerimientos de capital, creando una serie de colchones, con el fin de poder lograr una calidad mayor para responder ante las pérdidas no esperadas.

Entonces, hay todo un desarrollo a lo largo del reglamento sobre los temas de requerimientos de capital, de hecho, hay 17 anexos de los cuales alrededor de 6 tienen que ver, solamente, con el cálculo de los requerimientos de capital.

Y lo otro, tampoco no menos importante, es que también regula cuáles son los requerimientos mínimos de información que la empresa controladora debe brindar al supervisor para que el supervisor pueda evaluar de manera oportuna los riesgos que tiene el grupo al actuar como tal.

Esta norma se conoce Sugef 16-22, tenemos que la Sugef establece su normativa en función de un consecutivo y de año en el cual se hace la reforma.

¿Cuáles son las principales necesidades regulatorias identificadas? Uno de los elementos que se requería perfilar o identificar claramente es el supervisor responsable, no existía norma para poder decir: "bueno, a este grupo cuál va a ser el supervisor responsable"; sino que Supén atendía a Pensiones, Sugeval a SAFI y Sugese a Seguros.

Y no había una definición, ni un rol, ni un marco que pudiera respaldar que una de las cuatro superintendencias cumpliera el rol del supervisor responsable.

Lo otro importante son los niveles de exposición que pueda tener el grupo económico con respecto al grupos económicos, grupos vinculados, etcétera. Aquí es muy importante la información que la norma solicita sobre las relaciones comerciales que tenemos con esos grupos, así como los límites que deben estar definidos a priori y el seguimiento de esos límites.

Lo otro importante es que hay un capítulo que tienen que ver con la gestión integral de riesgos a nivel grupal y que ahí nos habla también de establecer límites desde el punto de vista de concentración y operaciones intragrupo.

También la norma abarca casos especiales en la conformación de un grupo o conglomerado financiera, cuando hablamos de negocios conjuntos. Incluso, ahí, cuando leía la norma se me quedó la duda al respecto, por ejemplo, de la empresa que estamos creando de servicios compartidos, de sociedad limitada. La verdad que, quizás, sería bueno que Jurídicos termine un poco el repaso.

Ciertamente, esta norma sale después de que nosotros empezamos el trámite con el Conassif en materia de la conformación de esta Sociedad, pero me parece que sería conveniente hacer una valoración jurídica.

También todo el tema del proceso que lleva los trámites de autorización, de fusiones, de adquisición de nuevas empresas, de intragrupos. También es un capítulo que ahí se incorpora.

Y la coherencia regulatoria y la adopción de mejores, desde el punto de visa de la supervisión consolidada.

Aquí me pareció importante este aspecto que tiene que ver con el funcionamiento de la plataforma tecnológica.

Dice que en el caso de la plataforma tecnológica tienen que darse una separación en el caso de que se utilice la misma plataforma en todo el grupo para poder llevar el registro de procedimientos de las operaciones.

También se incorpora con esta norma procedimientos para la prestación de servicios financieros; que aquí, por ejemplo, cuando nosotros en el Banco, en las oficinas comerciales teníamos un área para vender fondos líquidos del grupo. Con la norma debe quedar bien identificadas esas actividades.

Y también la prohibición de usar nombres comerciales, marcas y otros signos distintos que incorporen palabras o conjunto de palabras iguales o semejantes a los que utilizan las empresas del grupo económico, excepto si son empresas financieras extranjeras supervisadas en sus plazas de origen.

Y también incorpora condiciones mínimas esperadas en la gestión de contratos de servicios recibidos de terceros y los prestados intragrupo. Esa parte también me pareció que deberíamos revisarla con cierta profundidad porque se habla de ciertos elementos.

Por ejemplo, se señala que en los contratos que se hagan con terceros esos proveedores tengan planes de continuidad y que cuenten con esquemas que permitan la recuperación de datos ante un evento de un ataque de ciberseguridad; aspectos que yo no sé si en los contratos actuales tenemos esa disposición así tan clara.

La verdad que viene una lista de aspectos mínimos que el grupo tiene que garantizar cuando contrata servicios a terceros y, por lo menos, el tema de continuidad y el cotejo de las bases de datos me parece bastante importante.

Un aspecto importantísimo es que la norma requiere la definición de políticas, incluida la definición del apetito de riesgo, así como toda la parte de gestión de riesgo integral del grupo. Esa es una de las actividades estoy recomendando que esta Junta Directiva solicite, en un plazo perentorio, al Área de Riesgo, de tal manera que se disponga de un marco o de un perfil de riesgo conglomeral y que se definan los distintos indicadores, así como los límites que correspondan.

Acá también, dentro de los aspectos que se mencionan, también es contar con una mayor integración y madurez de los sistemas de información a nivel grupal. Un tema que la norma establece, de valorar cuáles es el grado de madurez que tienen los sistemas de información con los cuales el grupo toma decisiones.

Por otra parte, deben existir normas para identificar, evaluar e informar sobre la concentración de riesgos significativos; así como normas para identificar, evaluar e informar sobre transacciones y exposiciones intragrupo significativas. Ellos hablan sobre acciones que superan el 5% del patrimonio.

Además, contempla que la controladora debe identificar e informar sobre el grupo económico del accionista mayoritarios; y, además, como ya lo mencioné, la norma tiene varios aspectos en donde actualiza las disposiciones sobre el cálculo de la suficiencia patrimonial a nivel del grupo o conglomerado financiero.

Introduce principios para una adecuada determinación del capital, o sea, establece límites sobre niveles apalancamiento, el tema de los distintos colchones de capital.

Incorpora los componentes de capital base para la controladora y para las empresas de grupo y también establece cuáles deben ser los planes de acción ante un déficit patrimonial consolidado, que debe ser corregido en un plazo menor a 6 meses. Este tema es importante porque ustedes han sido informados cómo por cuestiones hemos tenido sobrevenidos algunos incumplimientos, fundamentalmente por la forma en que se registran algunos aspectos contables, cuando tenemos un ajuste importante en los precios de los portafolios.

Eso significa, de acuerdo con el modelo del negocio, una minusvalía que va directamente al patrimonio y eso incide sobre los niveles de estos límites.

Entonces, vean que ya no podemos ser tan ligeros a la hora de definir los límites de concentración porque ante comportamientos del mercado podríamos estar ante una situación sobrevenida. Y para eso, requerimos tener un plan de acción, cuya corrección debería materializarse en menos de 6 meses.

Asimismo, contempla medidas prudenciales adicionales ante una situación de déficit patrimonial consolidado. Recordemos que en el tema patrimonial lo que es libros financieros constituye un elemento fundamental; solo el hecho de incumplirlo es causal para que un banco sea intervenido.

Vean que es una variable, una factor sobre el cual debemos tener mucho cuidado, por eso es que en la propuesta de acuerdo que planteé está establecer los mecanismos de control y monitoreo por parte del área correspondiente, en este caso la Dirección Financiera, para que podamos anticipar adecuadamente situaciones que pudieran comprometer el cumplimiento de estos límites.

Contempla mejoras en límites prudenciales a exposiciones por operaciones activas con el grupo vinculado y con grupos de interés económico. Es la parte en que también hay toda una reforma sobre esta parte.

Y finalmente, un solo cuerpo normativo, planta la regulación principal que deben atender los grupos en los conglomerados financieros, con lo cual se brinda la importancia de la supervisión consolidada y se tiene una mayor coherencia en las disposiciones regulatorias.

Esto es en términos muy generales, es un cuerpo normativo de 116 artículos, dispuestos en 6 títulos y 17 anexos.

Traté de entresacar los aspectos que a mí criterio pudieran significar algún riesgo, alguna situación, que requiera una atención especial por parte de la Junta Directiva.

Vean que estas disposiciones no todas entran a regir en el mismo momento. Lo que son las disposiciones generales sí entraría a partir del próximo 1° de enero, así como todo el título que tiene que ver con la autorización.

En la parte de lo que tiene que ver con supervisión, organización y funcionamiento, ahí hay dos componentes. La parte solamente de riesgos, que entraría a partir de enero 2024; mientras que los demás aspectos referidos al supervisor y cómo se determina cuál va a ser el supervisor responsable, eso entraría a partir de enero próximo.

Todo lo que es la parte de suficiencia patrimonial, ciertamente, entra hasta enero del 2025 y da la posibilidad de construir los escenarios y ver cómo podemos optimizar la estructuración de capital.

Lo que tiene que ver con los presupuestos para la incorporación de entidades o empresas a grupos o conglomerados financieros entra a partir de enero 2023; y el último título que tiene que ver con la información que tenemos que estar entregando periódicamente al supervisor responsable, ahí se parte en dos.

Son varios incisos, la mayoría de ellos entraría a partir de enero 2023, pero lo que se refiere a los incisos c, d, e, f, i, entrarían en enero del año 2024.

También la norma incorpora una serie de reformas a varios reglamentos. Por ejemplo, al Reglamento General de la Gestión en Tecnologías de Información; al Reglamento de Información Financiera; al Reglamento General de Auditores Externos; al Reglamento sobre Autorización de Entidades Financieras; al Reglamentos sobre Límites a la Exposición de la Entidad con su Grupo Vinculado y Grupo de Interés Económico.

Asimismo, deroga varios acuerdos. Deroga el acuerdo Sugef 4-04, que es el Reglamento sobre el grupo vinculado a la entidad; el acuerdo Sugef 5-04, Reglamento sobre límites de crédito a personas individuales; y el acuerdo Sugef 21-16, Reglamento sobre suficiencia patrimonial de grupos y conglomerados financieros.

Acá trato de resumir, en estas tres láminas, cuáles son los aspectos relevantes que deberían prestarse atención por parte de la Junta Directiva.

Hay un anexo 8, que es una declaración jurada que tienen que rendir los órganos de dirección, la alta gerencia y los órganos de control. A mí me parece que ese tema está muy alineado con la normativa 15-22 del Reglamento de idoneidad, pero me parece que sí sería conveniente dar una chequeada para ver si hay algún aspecto adicional que deba cumplirse.

Elemento importantísimo es la definición de los límites a las operaciones activas, directas, indirectas con una persona natural o jurídica, grupos de interés económicos o grupos vinculados. Este es un tema importante, sensible, que la norma regula y sobre el cual nosotros tenemos que establecer los mecanismos de control.

El análisis del impacto de requerimientos de capital, como les digo, hay un cambio radical sobre la forma en que se va a computar la suficiencia patrimonial y eso, obviamente, nos puede plantear algún tipo de riesgo de oportunidad, dependiendo de cómo lo aprovechemos.

La parte de gestión de riesgos y de control del grupo o conglomerado financiero también es un tema que tiene que revisarse integralmente. Yo creo que tenemos una base sólida a nivel de cada una de las empresas del grupo en materia del marco de gestión integral de riesgos. Tenemos algunos indicadores a nivel conglomeral, pero me parece que se requiere, para poder cumplir a cabalidad con lo que establece la norma, incorporar un marco de gestión de riesgos conglomeral más sólido.

Aspectos importantes, lo otro es el órgano de dirección, la junta directiva, de la controladora debe vigilar porque se establezcan procesos que le permitan supervisar el cumplimiento de las políticas y la declaración del apetito de riesgos.

También tiene que vigilar que se garantice que los sistemas de control de riesgos estén integrados en todas las entidades y empresas. Eso me parece muy importante, eso es una función que reglamentariamente se le asigna a la junta directiva de la empresa controladora, vigilar que se garantice que los sistemas de control en riesgos estén integrados en todos los componentes del grupo.

Vigilar porque se procure el cumplimiento del marco normativo vigente; vigilar porque se tomen las medidas necesarias para garantizar una aplicación coherente de manera que puedan gestionarse, adecuadamente, los riesgos del grupo.

También que, a partir de los informes periódicos de riesgo, puede interpretarse que se cumple, sin embargo, si su no cumplimiento es la regla –en varios casos– debe valorarse si el apetito debe revisarse.

Debemos estar atentos cuando hemos definido por parte de las áreas de cumplimiento, la Auditoría o el mismo Riesgo, el incumplimiento de algunas disposiciones; y cuando se presentan incumplimientos, pues, debe valorarse si hay que ajustar el apetito.

El órgano de Dirección de la controladora debe llevar a cabo una evaluación de riesgos cunado las entidades o las empresas integrantes ingresen a nuevas áreas de negocios o mercados.

Cuando algunas de las empresas del grupo están planteando entrar en un negocio o en un área nueva, o en un mercado nuevo tienen que garantizarse que exista una evaluación de riesgos antes de tomar la decisión; y yo creo que en esto no tenemos norma tan clara, habría que revisar.

Parte de la recomendación que hacemos de valorar si existen políticas o procedimientos sobre este punto para que nos garanticemos de que, efectivamente, ante una situación que pudiera implicar la incorporación de nuevos negocios o nuevas áreas de negocios, se siga lo dispuesto en la norma.

También señala que, al menos, de forma trimestral la junta directiva de la controladora debe conocer sobre las concentraciones de riesgos significativas. Por eso es importante el tema de tener claramente definidos esos límites de concentración, de concentración intragrupo, concentraciones de grupo de interés económico, concentraciones de grupo vinculado o concentraciones significativas porque la Junta Directiva tiene la obligación, de acuerdo con esa normativa, de que, al menos, trimestralmente conozca cuáles son la evolución de la concentración de esos riesgos significativos.

Igual, en esa misma línea, debe conocer en forma trimestral lo que tiene que ver con los grupos de interés, con la parte de las transacciones intragrupo también.

La Junta Directiva también tiene que establecer las responsabilidades y obligaciones de los órganos de dirección y la alta gerencia de las empresas que conforman el grupo, así como la definición de los mecanismos y sistemas de información en relación con las transacciones y exposiciones intragrupo; así como las transacciones y exposiciones con integrantes del grupo económico al que pertenecen.

Esta parte es importante porque me parece que no tenemos en una sola política la forma de actuar respecto a las operaciones que hacemos entre grupo. Entre grupo la SAFI coloca en cuenta corriente en el grupo o nosotros tenemos participaciones en los fondos de inversión.

Ese tema a mí criterio, debe ser revisado y establecer, si se pudiere, una normativa que defina la forma en que se van a realizar las operaciones intragrupo.

Lo otro es establecer la obligación de los órganos de dirección y alta gerencia de abstenerse a realizar o eliminar cualquier transacción intragrupo o con el grupo económico al que pertenece. Vea que lo que está diciendo es que cuando tenemos alguna situación en la cual nos lleva a realizar o a eliminar alguna operación intragrupo debemos [incomprensible en el audio] y es importante en esa línea establecer mecanismos de control.

Lo otro es establecer, igual, pautas, límites para los posibles riesgos de contagio. También destaco que la controladora es responsable de identificar si ella y las entidades y empresas del grupo financiero forman parte de un grupo económico y establecer en este caso los mecanismos de control. Esto lo tenemos que hacer nosotros de manera ex ante.

La controladora es responsable de identificar las vinculaciones establecidas en los artículos 61 al 67 de este reglamento, que tiene que ver fundamentalmente con el grupo vinculado.

Esta disposición también debe aplicar a las empresas integrantes del grupo o conglomerado financiero, así como a aquellas entidades integrantes que no cuenten con reglamentación específica sobre la concentración de operaciones activas directas o indirectas.

Aquí, lo importante también es que tengamos un área que dé seguimiento al cumplimiento de estas disposiciones. Hoy para efectos del Banco tenemos al área de seguimiento al crédito, sí hay que ampliar el alcance de sus funciones para que también abarque el seguimiento de los grupos de interés o grupos vinculados en lo que es las empresas de grupo.

Y, finalmente, el último título de la Ley que habla de la información que, precisamente, tienen que estar dispuesta para ser entregada a la entidad supervisora. Y también hay una lista de información, por lo que es muy importante establecer los mecanismos de reporte de información de las empresas del grupo, para que sean consolidados a través de un mecanismo en el Banco para que esté disponible en el momento de que los supervisores lo soliciten.

Sí es importante señalar la forma en la que debe prepararse esa información que está en ese artículo está sujeto a la publicación de unos lineamientos generales, que estaría publicando el Conassif en los próximos días. Ahí nos van a decir con detalle de cada uno de los insumos que están en el artículo 116, cómo debería presentarse la información correspondiente a la empresa ahí dispuesto.

Esa es la presentación, yo sé que es una presentación cansada porque son muchos temas, pero tal vez –yo creo– que en la propuesta de acuerdo yo traté de entresacar los aspectos que pudieran ser relevantes que este órgano de dirección le preste atención.

Tal vez, ¿no sé si Luis tiene por ahí la propuesta de acuerdo? y la podemos comentar en términos de los riegos que yo veo y que debemos mitigar.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Maurilio, muchas gracias por la presentación.

El Director General a. i., Aguilar Rojas:

Con mucho gusto.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo creo que esto es, quizás, lo más importante que vamos a enfrentar nosotros como órganos de dirección y como ya vemos el énfasis que le dan a este cambio normativo al alcance de la Junta Directiva Nacional en calidad de grupo controlador.

Es decir, es más allá de Junta Directiva en calidad de Junta de Accionistas, donde se toman acuerdos que abarcan las cinco unidades de negocio, sino que más bien le da aquí una responsabilidad mayor que es definir, entre otras cosas, los apetitos de riesgos conglomerales; y ese es un tema sumamente complejo.

Afortunadamente, tenemos un calendario de implementación de esta normativa en donde el año 2023 está en los capítulos I, II, III, IV, V y VI. Empieza el 1° de enero del 2023.

El título IV que es toda la restructura de la suficiencia patrimonial, cosa que ya hemos empezado a ver, el 1° de enero del 2025; y la información sobre la supervisión consolidada, a partir del 2023.

Entonces, a mí me parece que nosotros deberíamos garantizar que tenemos las herramientas y los instrumentos adecuados, necesarios, oportunos y capacitados para poder realizar esa labor tan importante.

Siendo que la Dirección de Riesgo reporta a la Junta Directiva Nacional, me parece que parte de los acuerdos que tomemos hoy es solicitar un estudio acerca de las capacidades actuales de la Dirección de Riesgo para atender adecuadamente esta nueva normativa.

Y sabemos que tenemos contratos de prestación de servicios a las subsidiarias. Esos contratos deberían revisarse y actualizarse a la luz de esta normativa y recalcularse también, por efecto de los precios de transferencia que tienen que manifestarse en este tipo de relaciones entre grupo controlador y subsidiarias.

Y, por otro lado, me parece que deberíamos hacer una labor exhaustiva de comunicación con las subsidiarias, justamente, porque son parte del cómo y del alcance de este acuerdo.

De momento esas son mis observaciones, más que todo prepararnos como órgano de dirección para poder cumplir a cabalidad con este punto.

Y tenía un tercer, perdón, don Abel, en relación con el grupo que nos está apoyando para diseñar una estructura organizacional acorde a los lineamientos estratégicos, me parece que esta nueva normativa aporta nuevos elementos a un marco regulatorio que debería tomarse en cuenta para que esa propuesta también se enmarque con ello.

Muchas gracias.

La Directora, Sra. González Mora:

Solo agregar que en realidad siento que esto es un ejercicio de amarre de los últimos hilos que nos quedaban sueltos en relación con Sugef y el resto de reguladores.

Por ejemplo, lo comentábamos aquí, hasta la sociedad de responsabilidad limitada que se están abriendo va a estar sujeta a la regulación. Ya todo, absolutamente va a estar controlado.

Y creo, no sé si recuerdan que en algunas de las sesiones que vino don Daniel, yo sugería que fuéramos trabajando en una estrategia de administración de capital.

Yo creo que ahora es urgente que tengamos esa estrategia y que integremos a las subsidiarias en ello; y tiene que ser una estrategia de muy alto nivel para poder cumplir con lo que se establece.

Y los otros temas que menciona don Raúl son importantísimos.

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

Tal vez para complementar la exposición de don Maurilio. Hay un temita que sí, dentro de la normativa, en la parte de riesgos, que le asigna mucha responsabilidad a Junta Directiva es la concentración activos, concentración contagio y también el riesgo estratégico conglomeral, es un punto que le da mucha fuerza a esta nueva normativa y cómo se le da seguimiento a ese estratégico conglomeral, cómo la Junta Directiva es el que le da ese direccionamiento.

Los otros temas que desembocaban mucho en el tema de transacciones, lo que se necesita en grupo, expresiones significativas, [mayor al 5% del patrimonio del Conglomerado, es que hay que tener un informe trimestral y estarlo viendo mucho en esta Junta Directiva y adicionalmente todos los temas de los productos, los negocios o fusiones que tiene que también estar esta Junta Directiva muy atenta, básicamente.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Es un tema de mucha preocupación, mucho cambio, mucha responsabilidad para todas las instancias incluyendo La Junta Directiva Nacional, me preocupa el acuerdo en sí, a mí me parece que tiene que revisarse un poco el mismo, hay temas que van a entrar en vigencia en enero del 2023, otros 24 y otros 25, pero aquí se está otorgando un plazo de 3 meses, 3 meses nos llevaría a diciembre, enero y febrero, ya en enero van a entrar cosas en vigencia, a mí me parece que el plazo debería ser más corto o al menos de forma que los que van a entrar en el 23 puedan estar propiamente solventados desde ahora.

Don Raúl, hablaba de un calendario de implementación, a mí me parece que lo que existe hoy día es un calendario de entrada en vigor y más bien lo que la Junta debería ordenar es un calendario de implementación, ese sí debería estar claro para que la Junta tenga una posibilidad de hacer un seguimiento.

Esto no es, desde luego, una responsabilidad de la Dirección Corporativa de Riesgo, no es una responsabilidad de la Auditoría, aunque todos ellos deberíamos de estar coadyuvando a tener la claridad del proceso de implementarlos, es una responsabilidad de la Administración y del grupo como un todo.

Igual me queda una preocupación especifica con el tema de la nueva compañía de *share service*, en la cual Maurilio hizo una aseveración como especifica, me parece que debería a haber algún apartado en lo dispuesto por la Junta Directiva Nacional, debido a la presentación, para que se haga un análisis especifico.

Sugirió Maurilio un análisis jurídico, no me quedó muy claro ¿por qué? Pero algo falta detrás de eso que deberíamos estar tomando en cuenta. Entonces, esas mejoras que bien podrían hacérsela ahora el acuerdo, pero que, si no lo podríamos tratar de revisar entre todos para darle una mayor cobertura, una mayor amplitud y que no se nos queden temas por fuera en cuanto a oportunidades mismas, para que la Junta Directiva Nacional haga un abordaje lo más integral de este tema tan relevante. Solamente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Este reacomodo de fechas sería al 31 de diciembre, para lo relativo al año 2023, en primera instancia.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, completamente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Hay más sobre esto, para terminar. En términos generales iríamos sobre lo siguiente, de acuerdo con la información recibida solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo efectuar, al 31 de diciembre, la revisión del marco de gestión integral de riesgo conglomeral, el cual debe incluir -al menos- los siguientes aspectos, ahí aparecen los puestos incluidos, para el primer año 2023, o sea, es el primer horizonte.

Asimismo, se le solicita revisar el impacto en la estructuración que ustedes pueden leer ahí. Solicitar al mismo plazo, al 31 de diciembre del 2022, las siguientes actividades, que aparecen a y luego el b. Dice a revisar el impacto en la normativa, b establecer mecanismos de control.

Y consecuentemente agregar lo siguiente: atender los aspectos considerados relevantes, tales como: alcances, informes, responsabilidades y obligaciones establecidas en la nueva normativa.

Otro punto, solicitar un estudio de las capacidades del Dirección Corporativa de Riesgo para atender esta normativa. Otro analizar los contratos actuales para ajustarlos a la normativa y hacer una labor de comunicación con las subsidiarias para adecuarlas a esta nueva

normativa y que el Comité de Ajuste Estructural tome en cuenta esta normativa para los ajustes que propone hacia el futuro en el diseño de la estructura que se está elaborando.

Digamos, este es el resumen y creo que interpreto lo que los compañeros han dicho, si estamos de acuerdo sírvanse a levantar la mano.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Dar por conocido el oficio GGC-1296-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-576-2022, con la presentación que resume los aspectos más relevantes del Reglamento sobre Supervisión Consolidada, acuerdo CONASSIF16-22.

Lo anterior de conformidad con el acuerdo JDN-5946-Acd-778-2022-Art. 10 del 11 de octubre del 2022.

2. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo que realice un estudio de sus capacidades actuales para atender adecuadamente la nueva normativa: Reglamento sobre Supervisión Consolidada, acuerdo CONASSIF16-22.

3. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo efectuar, al 31 de diciembre del 2022, un cronograma de trabajo a fin de realizar la revisión del marco de gestión integral de riesgos conglomeral, el cual debe incluir -al menos- los siguientes aspectos: el establecimiento del marco de apetito del riesgo conglomeral, el perfil de riesgo conglomeral, los indicadores de concentración por grupos de interés, grupo vinculado, operaciones intragrupo e indicadores de contagio.

Asimismo, se le solicita revisar el impacto en la estructuración de capital de los cambios incorporados en la Normativa de Supervisión Consolidada.

Lo anterior dando prioridad a la normativa que aplicará en los primeros meses del 2023.

4. Solicitar a la Administración efectuar, al 31 de diciembre del 2022, un cronograma de trabajo para realizar las siguientes actividades:

a) Revisar integralmente la normativa interna, con el fin de alinearla al cumplimiento de lo que dispone el Reglamento de Supervisión Consolidada. Entre otras cosas, se debe:

I. Revisar el impacto de la Normativa sobre Requerimientos de Capital sobre los indicadores de suficiencia patrimonial a nivel conglomeral.

II. Establecer los mecanismos de control y seguimiento para atender los siguientes aspectos:

- **Los límites de concentración por distintos sectores y grupos.**
- **El cumplimiento de la Normativa Sobre Requerimientos de Capital.**

- La atención de los requerimientos de la información requerida para el supervisor para atender los aspectos de la Normativa Supervisión Consolidada.

b) Valorar la incidencia en el Plan Estratégico Conglomeral de la aplicación de esta Normativa de Supervisión Consolidada.

Lo anterior dando prioridad a la normativa que aplicará en los primeros meses del 2023.

5. Solicitar a la Administración atender los aspectos considerados relevantes, tales como alcances, informes, responsabilidades y obligaciones, establecidos en la nueva normativa Reglamento sobre Supervisión Consolidada, acuerdo CONASSIF 16-22.

6. Solicitar a la Administración analizar los contratos actuales con las sociedades anónimas, a fin de ajustarlos a la nueva normativa Reglamento sobre Supervisión Consolidada, acuerdo CONASSIF 16-22, e informar lo correspondiente a las sociedades.

7. Solicitar al grupo que está analizando el ajuste estructural que tome en consideración lo que se establece en el acuerdo CONASSIF 16-22, Reglamento sobre Supervisión Consolidada". (959)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con veintidós minutos** finaliza su participación virtual el Director General Corporativo a. i., Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Estamos solicitando a la Dirección Corporativa de Riesgo, no a la Administración?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Perdón, don Abel, y la Dirección Corporativa de Riesgo sí tiene que pasarle algún otro comité, como el Comité Corporativo de Cumplimento algunas observaciones que así lo haga.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Se necesita una buena coordinación y [incomprensible en el audio].

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

Lo de riesgos comienza a entrar el 1 de julio.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, por eso, lo importante es que trabajemos en equipo, trabajemos juntos y que a cada órgano que le compete vaya poniéndole el plazo.

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

Yo le entiendo, pero digamos si es menor creo que tengamos tan el indicador todo el marco normativo [incomprensible en el audio]

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Hagamos la calendarización a ver a dónde le llegamos.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es lo que decía don Manuel, yo creo que lo que debemos esperar aquí es una calendarización.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Hay que ordenar prioridades, muchas gracias.

ARTÍCULO 8

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el informe denominado "Estudio de definición de ubicación del Área de Continuidad del Negocio", en atención al acuerdo de JDN-5903-ACD-216-2022- Art-12. (Ref.: Oficio GGC-807-2022)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Acá tenemos el siguiente punto, lo voy a hacer, así como, en resumen, en el 8.4.2 lo que se plantea es un oficio de mi parte, donde se está adjuntando el estudio de definición de ubicación del Área de Continuidad del Negocio con el acuerdo JDN-5903-ACD-216-2022- Art-12.

En específico lo que se trata es que hace unos meses atrás, producto de la situación que estábamos viviendo en el tema de ciberseguridad en temas de la plataforma tecnológica y el Área de Continuidad del Negocio, el área de Seguridad de la Información reportaba al área de Gestión y a través de un acuerdo de Junta Directiva Nacional la pasamos a reportar directamente a la Gerencia General Corporativa, con lo cual lo planteamos ya de una forma y con una visión conglomeral y le dimos todos los recursos que necesitaba.

En ese momento, también, el Área de Continuidad del Negocio reportaba a la Dirección Corporativa de Riesgo y la Junta Directiva Nacional tomó una decisión de que el Área de Continuidad del Negocio se le pase a reportar por tres meses a la Subgerencia de Operaciones y se define entonces en el acuerdo que en tres meses se hagan los estudios para ver dónde debe estar reportado.

Tenemos informes de la Dirección General Corporativo, de don Maurilio que el reporte la parte de gestión y lo que nos propone es que se mantenga el Área de Continuidad del Negocio reportando, hoy reporta la Subgerencia de operaciones con un equipo, y dice que se mantenga reportando o se pase a reportar al área de gestión entre tanto se terminan los estudios.

La verdad que esto es un tema medular el Área de Continuidad del Negocio y el área de Seguridad de la Información son áreas tremendamente importantes y estando al nivel de la Alta Gerencia podemos visualizar mejor qué sucede, qué necesita y lo implementamos más rápidamente.

Entonces, acá la recomendación es que el Área de Continuidad del Negocio reporte a la Subgerencia General de Operaciones, como está reportando hoy y que así lo reflejamos a nivel de reestructura para poder tener todo el tema de continuidad, seguridad de información y la parte tecnológica reportándola. Ese sería el planteamiento.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Además, que no sea un estudio que sea permanente.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Presidente, ahora antes de entrar a reunión precisamente don Manuel daba una explicación al respecto a esta área y la importancia de lo que es esta área y que también nos decía que había una comisión, Que era la que estaba apoyando a esta área, me parece que el director o el gerente que está en esta área como que está a punto de pensionarse, entonces, tal vez hay un poquito desinterés al respecto y nos recalcó mucho y nos dio una explicación que me pareció súper válida lo que sugirió don Manuel.

Yo creo que ese comité debería de seguir aportando, pero a mí se me ocurre, Presidente, que también, un miembro de la Junta Directiva Nacional o dos apoye ese comité como dice para empujar más, para obtener mejores resultados.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ahorita solo la administración y lo estamos viendo a nivel de gerencia subgerencia, este equipo de continuidad, le estamos dando seguimiento en una comisión que lleva los temas de seguridad y los temas de continuidad, creamos seguimiento con reuniones 1 o 2 veces por semana, mañana, por ejemplo, remisión de cumplimiento de fechas, pero si desean apoyarnos magnífico.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿A usted le gustaría estar ahí? para apoyarnos en eso.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, con mucho gusto, igual yo les ayudaría.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es una comisión ad hoc, para contribuir con la Administración en eso. Don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Yo creo Presidente que es importante darle mucha relevancia a esta comisión, porque no cabe duda que el Área de Continuidad del Negocio no es fuerte es débil, esa es la realidad, yo pienso que debería de estudiarse por parte de la Dirección de Capital Humano la conformación del equipo que hoy día integra esa área, desde su dirección misma, un funcionario que está por pensionarse, para perfilarse, inclusive, cuál sería el funcionario que debería estar a cargo y el recurso humano con el que cuenta versus con el que debería de tener.

Siendo que no es un tema fuerte la existencia de una comisión de ese nivel que apoye esta área y que logre los cometidos porque hasta ahora, ciertamente, se ha avanzado un poco, pero el riesgo de continuidad que el banco está expuesto, producto de elementos que ya todos conocemos los efectos que implica en una entidad y en un banco son fatales.

Entonces, la verdad es que no estamos preparados suficientemente para enfrentar un evento de esos, entonces, siendo que apenas se ha logrado de las 3 fases, la primera fase.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Don Manuel y ¿lo han intentado?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, pero no en la parte operativa sino en la parte de desarrollo, ya tuvimos un intento. Hay intentos todos los días, de hecho hay cientos de intentos por día y muchos de esos se repelen, pero no un intento de gente o especialistas que si logren cosas, cuando esa gente decide atacar ahí o estamos preparados para poder sobrevivir ante el ataque, que el ataque es casi que imposible de evitar por un correo o tan sólo porque un funcionario abra un archivo que no corresponde, hay que trabajar en la prevención pero hay que estar preparado para ver cómo hacemos para poder recuperarnos teniendo el elemento ya presente.

Hoy día, yo hice esa pregunta, le comentaba ahora los compañeros de Junta Directiva que nos acompañaba, cuando hice la pregunta ¿en cuánto nos levantaríamos? me contestaron 17 días y yo estoy seguro de que si el evento es de la magnitud que ha pasado en otras instituciones no nos vamos a levantar, porque no tenemos bases de datos con la garantía de que no estén contaminadas.

Y en el tanto no tengamos esa garantía no tenemos con que levantarnos, pueden hacer lo que quieran, pero no tenemos con que levantarnos, entonces tenemos que estar a ese nivel y ahí la importancia de que esa comisión siga fortaleciendo y sigue trabajando, porque lo que hemos visto, don Marvin, en los últimos días es que nos hemos relajado muchísimo, tanto en continuidad como en la comisión, ya las reuniones no se realizan con la frecuencia, la gente…, estamos en pañales con el tema.

Tiene uno la impresión de que ya creen que estamos inmunes, que seguro nos vacunaron, tenemos cuatro vacunas como con el COVID y no es cierto., para resaltar la importancia de la comisión, para apoyar…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Chile se preparó de los ataques con parches en los sistemas todos los días, pero no lo hacían los empleados, lo hacían las mismas empresas, el sistema bancario se paralizó 48 horas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es importante mencionar que sí, efectivamente mente, hemos venido trabajando en esto ya yo me volví a incorporar fuertemente en la comisión, esta semana hicimos una reunión, el viernes hacemos otra.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Quiénes la incorporan esa comisión?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Esa es una comisión donde está el director de tecnología, está el encargado de la parte de seguridad de la información, está la Subgerencia de Operaciones, la Subgerencia de Negocios, también, el equipo de continuidad, la persona de seguridad, que también nos apoyan, y la parte tecnológica.

El propósito es darle seguimiento a cada uno de los planes que se van definiendo y apoyar, también, en lo que son contrataciones urgentes para las organizaciones, uno de los temas que nos llevaba, que ya lo finiquitamos esta semana, era poder determinar la sanidad de la base de datos, esa ya la tenemos, eso lo tenemos esta semana.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Dios quiera, Marvin, al menos ayer que conversé con Rolando, el Director de Tecnología de Información, la respuesta fue no, excepto que el ICE nos apoye en alguna gestión y por eso…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Eso es la bóveda.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, no es que… a ver.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Estamos hablando temas diferentes, la bóveda, que es lo que le estamos pidiendo al ICE, ICE data, es la empresa que nos da el servicio de data, Datasys es el que maneja la relación, el ICE no, el ICE está totalmente *out*, entonces, tratamos de hacerlo con el ICE, tenemos 4 meses de estarle pidiendo la bóveda y no ha sido posible, entonces, tenemos una adjudicación para contratar eso y esa bóveda la vamos a tener hasta marzo del próximo año.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Don Marvin, nada más, doña Genoveva y yo a raíz de los temas de TI el martes tenemos una cita con el presidente del ICE.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hemos insistido con la Gerente General anterior, que además la conocemos, porque trabajó en el Banco hace muchos años, es de la Compañía Nacional Fuerza y Luz y no lo logramos.

Nos reunimos lo que pasa es que finalmente quitaron a John Molina, que era el Director de TI del ICE y a partir de ahí quitaron un montón de personas y el tema se volvió imposible, no había forma y con la gente de data, aunque tiene muy buen interés el contrato es de ellos, entonces.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

En cuanto a la gestión del Área de Continuidad del Negocio que pase a la Subgerencia General de Operaciones y que la comisión creada siga apoyando la continuidad del negocio para dar seguimiento y fortalecimiento a esta gestión, de parte de la Junta Directiva Nacional se propone a la Directora Genoveva Chaverri, para que coadyuve en esta labor y le dé seguimiento como parte de la Comisión Corporativa de Tecnología de información, ¿estamos de acuerdo?

La Directora, Sra. González Cordero:

Yo tengo un comentario que viene de…, yo sé que están analizando la idoneidad de a cuál área pertenece, pero un análisis técnico de esta división debió también incorporar si la distribución del personal que tenía era el idóneo, si tiene más cantidad de personal para las labores que realiza o menos que esa comisión ad hoc pueda colaborar también con ese análisis interno de esta División de Continuidad del Negocio, no solamente la dependencia, sino la estructura.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tomen nota de la sugerencia en este caso. Muchas gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio GGC-807-2022, en el que se remiten los oficios DIRGC-312-2022 de la Dirección General y el DIRG-0204-2022, de la Dirección de Gestión por medio del cual se presentan las acciones realizadas para la atención del acuerdo JDN-5903-ACD-216-2022- Art-12, relativo al traslado del Área de Continuidad del Negocio.**
>
> **2. Avalar el criterio de la Administración, de conformidad con el oficio GGC-807-2022, en el sentido de que el Área de Continuidad de Negocios se mantenga de manera permanente bajo la coordinación de la Subgerencia General de Operaciones, con el fin de fortalecer y garantizar las acciones necesarias que permitan atender situaciones en las que se comprometan la operativa de los sistemas y la continuidad de las operaciones en el negocio.**
>
> **3. Que el equipo multidisciplinario coordinado por la Subgerencia General de Operaciones, donde participa Continuidad de Negocios, Tecnología de Información y representantes de las Bancas, la Dirección Soporte al Negocio y la Dirección de Capital Humano, continúe trabajando en la implementación de un plan de mejoras para minimizar la afectación del negocio ante eventos disruptivos que comprometan la continuidad de las operaciones.**
>
> **De parte de la Junta Directiva se une a este grupo la Vicepresidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri, a fin de que coadyuve en esta labor y le dé seguimiento como parte del Comité Corporativo de Tecnología de Información.**

Asimismo, que este equipo analice no solo la dependencia sino también la conformación del Área de Continuidad del Negocio, la cantidad y distribución de su personal.

4. Dar por atendido el acuerdo JDN-5903-Acd-216-2022-Art-12.

Lo anterior en atención con los artículos 6 y 34 del Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el artículo 14 inciso e) del Código de Buen Gobierno Corporativo". (963)

ARTÍCULO 9

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodriguez 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)

Al ser las **dieciocho horas con treinta y siete minutos** inicia su participación virtual el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El punto 8.4.3 tiene que ver con el Plan Táctico sobre la inversión, este nos lo va a presentar don Fernando Rojas, en atención del acuerdo también de Junta Directiva Nacional que había solicitado que se presentara este Plan Táctico en virtud de un refuerzo de ₡500 millones que se le había dado al Área de Mercadeo, con el cual estaba cerrando en 3.000 millones.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Ese acuerdo inicial lo tomó esta…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tiene razón fue la Junta Directiva Nacional anterior.

Con eso se completaban 3.000 millones.

Buenas noches don Fernando.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Pido disculpas ¿están viendo la presentación?, buenas noches, me alegra mucho de estar compartiendo con ustedes, la atención de este acuerdo y los documentos que ustedes tienen se refieren a meses … al inicio del semestre y están relativamente desactualizados y les voy a ir contando cómo hemos ido avanzando en este Plan de Mejora de Imagen.

En su momento, después de que se aprobó el presupuesto se nos solicitó a la Administración que se remitiera el Plan Táctico sobre la inversión de los 500 millones, para la partida de publicidad y propaganda aprobado mediante la modificación 3 del 2022 y también que le diéramos seguimiento al índice de reputación que hemos estado calculando con la empresa IPSOS.

Los documentos que ustedes tienen acá, bueno voy a seguir viéndolos, entonces, el mercado meta fue un mercado muy amplio de realmente toda la población costarricense, personas físicas y jurídicas, también quisimos impactar los medios de comunicación lideres de opinión y utilizar las redes sociales.

En la parte interna los colaboradores, las direcciones, la Asamblea de los Trabajadores y también los miembros de Junta Directiva Nacional y también para que se impactaran los actores políticos del país.

En ese detalle de estrategias que se les entregó se hablaba de construir una campaña de imagen con un presupuesto de hasta de 280 millones, he de decirles que eso ya se realizó, se hizo un anuncio que habla que somos el único banco que utiliza de sus utilidades el 63% para bienestar social, eso se ha estado pautando en tiempos *print*, noticieros, partidos de futbol, en horas de la noche, en fin cuando se ve más televisión, pero también se ha pautado en redes sociales, se ha hecho, también en cines, en muchos otros lugares para una difusión máxima.

Realmente el anuncio ya se impactó, yo se los puedo presentar ahora si quieren verlo, porque esta parte de los 280 millones se cumplió a cabalidad.

Luego, en esa oportunidad y a ustedes se les distribuyó este tipo de elementos, porque en el momento que nos pidieron el acuerdo estábamos en proceso de construcción, entonces, se les distribuyó estos elementos, que ya como dije, se concretaron en un anuncio, que si quieren ahora podemos verlo, si Dios me ayuda y puedo pegar la otra presentación que tengo, pero ahí se establecía, por ejemplo cosas técnicas como el reto de imagen que era lo que queríamos hacer, impactar de una manera clara, impactante y con rostro humano la acción social del Banco Popular.

El reto de negocio también se establecía en esa oportunidad, que las personas al conocer esa acción social del Banco nos sirvieran como una ventaja competitiva y prefieren ser clientes del Banco que otra entidad financiera, dado que establecían un vínculo emocional con el Banco a través de conocer las acciones sociales de gran impacto que realiza la institución.

Un objetivo de comunicación para aumentar y resaltar la imagen social del Banco a través de su sede estratégico triple línea base y se hablaba de un público muy amplio, un público meta, como antes lo referí, con una estrategia de comunicación que nosotros llamamos 360, con redes sociales, con eventos, con televisión, con prensa, entrevista que hemos estado realizando recientemente, ustedes han visto algunas de don Marvin ahora que bajamos la tasa de interés, entrevistas con personeros del Banco, y también comunicación de sostenibilidad en redes sociales.

En realidad, en esa oportunidad les presentamos las dos propuestas, finalmente nos declinamos por esta propuesta de hechos diferentes y les presentamos este manifiesto que decía las particularidades de ese anuncio que ya hicimos en televisión de 30 segundo, que espero que lo hayan podido disfrutar.

Había otra propuesta de hechos diferentes que también la hemos usado ya como una finalización en la campaña en cortos más pequeños, entonces, hemos estado resaltando en algunos videos testimoniales, también en televisión y en diferentes sistemas de comunicación.

Este tipo de eventos importantes hemos estado divulgando y acciones estratégicas y sociales como las que están ustedes viendo, pero que no detallo porque en el momento aquel que se les presentó estos documentos, como digo, estábamos en un proceso de planeación, ya estas producciones ya se hicieron, tenemos un lindo recuerdo de este financiamiento a la Municipalidad de Orotina en un centro deportivo en donde los niños pueden ir a jugar, este testimonial ya se hizo, nos quedó bastante bien y se hicieron una serie de acciones que ahí ustedes tienen en lo que se les distribuyó, hace ya bastante tiempo.

En la parte de la estrategia de divulgación de la estrategia de sostenibilidad también se hicieron acciones, con una inversión de 50 millones y hemos resaltado algunas acciones de vivienda social que hemos hecho en San Carlos, también en la zona sur, en una comunidad indígena, hicimos testimoniales y los hicimos ver, también hicimos una lindísima producción -espero la hayan visto- del reporte GRI que hicimos también un evento en las redes sociales y lo divulgamos, donde usamos realidad virtual, entonces, don Marvin estaba detrás de unas pantallas verdes e íbamos pasando diferentes eventos, eso ya lo hicimos.

También contratamos embajadores de marca, esto son como micro *influencer*, que se llaman, logramos contratar al final 26 de este tipo de *influencer* que se han estado refiriendo, gente que tienen una serie de seguidores importante y que también experimentan el consumo de productos del Banco para que nos recomienden.

Hemos tenido un programa de lealtad en redes sociales, muy hermoso, lo estamos ejecutando a partir de este mes y hasta diciembre, donde estamos premiando por mes a 30 de nuestros clientes más leales que hablan muy bien de nosotros en las redes sociales.

Divulgación de logros institucionales, también hemos hecho algunos lindísimos videos sobre gente que hemos podido ayudar en el tiempo de la crisis,

Se reforzó la estrategia de medios regionales, que ustedes visitaron allá en la zona norte- y, también, se está ejecutando esa acción hasta diciembre.

Y entrevistas individuales con diferentes actores institucionales sobre acciones ambientales, sociales, financieras y, también, sobre productos, como el *app*, que hicimos una entrevista con Daniels sobre tarjetas que, doña Silvia Goyez lo logramos. Y, también, a la Gerencia.

Y esto era lo que se había planificado para la inversión de los 500 millones. Como les digo, hay algunas de estas cosas que puedo presentarles, si ustedes tienen, así, a bien, como el anuncio que hicimos para que lo vayan recordando y, si quieren, lo podemos ver.

Esto es lo que teníamos en aquel momento. Es un documento que se les distribuyó hace varios meses y que estaba pendiente. También, en la segunda parte del acuerdo hablaba de un índice de reputación que ustedes en ese momento -la anterior junta directiva- nos pidió, bueno, vean el resultado del índice de reputación, hagan un informe periódico a la Junta Directiva para ver cómo va mejorando ese índice.

El índice de reputación nuestro tenía un nivel medio de 54 puntos, en las personas físicas y 46 en las personas jurídicas. Los bancos con mejor reputación son los bancos estatales. Como pueden ver, en la jurídica, la reputación es más baja, a pesar de que ellos siguen siendo los líderes.

Y lo que esperamos es que esto se mejore, a través de todas estas acciones que hemos hecho. Dado que esta medición se hizo en el mes de noviembre del año pasado, a los diferentes grupos de interés que tenemos en el Banco, estamos haciéndola, también, en el mismo mes, en este mes. En este momento están en ejecución esas entrevistas, para entregarles a ustedes el resultado en el mes de diciembre.

Esto para que no sea un factor de cambio el mes en que se ejecuta la medición. Y vamos a ver si nuestro índice de reputación ha mejorado, después de todas estas acciones lo vamos a seguir midiendo, año a año, para tener la opinión de los grupos de interés y, además, el índice de reputación.

Estos son los documentos que ustedes recibieron. La propuesta… este es el cronograma y la propuesta de acuerdo sería:

Dar por recibido el plan de inversión de los 500 millones para la partida de publicidad y propaganda, aprobados mediante la modificación MI-003-2022.

Y dar por recibida la metodología del índice de reputación y la propuesta de seguimiento anual.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Quién tiene alguna recomendación, alguna observación sobre el acuerdo?, ¿estamos, entonces? Lo damos por recibido, los oficios, según consta en el acta, el que es el 729 y el 0752 y se da por atendido los incisos elevados del acuerdo JDN-5918, artículo 16b. Si estamos de acuerdo, [incomprensible en el audio] levantar la mano. Acuerdo firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por recibidos los oficios GGC-729-2022, SGN-0752-2022 y sus anexos, mediante los cuales se 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.**
>
> **2. Dar por recibidos los oficios GGC-0729-2022, SGN-0752-2022 y sus anexos mediante los cuales se presenta la metodología del índice de reputación y la propuesta de seguimiento correspondiente al 2022.**
>
> **3. Dar por atendidos los incisos 1 y 2 del acuerdo JDN-5918-Acd-419-2022-Art-16b."** (964)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, don Fernando.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Muchas gracias, buenas noches. Un gusto de verlos.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y un minutos,** finaliza su participación virtual el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Primero don Esteban, Pablo y Daniel. El 8.4.4.

ARTÍCULO 10

8.4.4.- El Sr. El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón: Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para valoración y aprobación, la Modificación Presupuestaria Interna MI-0013-2022 por un monto ¢453.109 miles. (Ref.: Oficio GGC-1339-2022)

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y dos minutos**, inician su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla; el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya, y el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señor. Estaríamos pasando al punto 8.4.4, que es la modificación presupuestaria interna MI-0013-2022 por un monto ¢453.109 miles y le damos el ingreso a don Esteban. Sin embargo, les hago una introducción: esto es una modificación para darle recursos, específicos… primero, no tiene ningún ajuste a nivel de utilidades, no tiene ningún impacto y lo que estamos es tomando el acuerdo de recursos que habíamos sacado de 453.109 para destinarlos a cuatro partidas específicas: dos de ellas que son las más relevantes. Una es servicios jurídicos. Este es un monto que estamos fondeando, porque lo que son, en el área de cobro, los abogados externos que nos llevan los procedimientos [incomprensible en el audio], los estamos pasando a ser administrados y gestionados por nuestra área de cobro y, entonces, esto, pues hay que dárselos a ellos.

Son una partida de ₡200 millones y los otros ₡220 millones son impuestos sobre ingresos y utilidades, que son ₡220 millones; 15.500.000 para servicio de ciencias económicas y 1.000.000 para bienes intangibles.

Entonces son las dos partidas más relevantes ese tema de servicios jurídicos y el pago de impuestos sobre utilidades y no tiene impacto a nivel de utilidad. Ese es el…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Y el respaldo jurídico está correcto?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señor. Sí…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Digo, ¿no hay ningún incumplimiento en el uso de las partidas?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ah, no señor. Tal vez Esteban nos pueda ampliar, pero no hay. Todo está de acuerdo con la normativa.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, ese fue mi punto con respecto al tema.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:

Buenas noches. Saludos, buenas noches, señoras y señores. Usted me indica, don Marvin, si hacemos la presentación o…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya hice la presentación. Hay una pregunta de don Raúl, en el sentido si estamos cumpliendo a nivel de normativa en el manejo de la modificación presupuestaria.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:

Sí señor. Con mucho gusto. Totalmente esta modificación está planteada con base en las normas de la Contraloría y, también, con base en el acuerdo de la Junta Directiva donde se había establecido algunos límites en cuanto a la aprobación de partidas por parte de la Junta Directiva. Es así como, bueno, esta modificación como ya se presentó por 400 millones, está planteada en los tres programas: el programa 100, el programa 200 (Fondos Especiales) y 300 (Fodemipyme). No sé si amplío más detalles, partiendo que ya don Marvin hizo la presentación, pero sí confirmo que cumple con lo que está establecido en las normas técnicas de la Contraloría y en la normativa interna que regula esta materia.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Son 453 millones?, ¿453.109 mil? Sí.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguna otra observación sobre la propuesta, tomando en cuenta…?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Si no se aprueba, se subejecuta ese dinero?, ¿perdón?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

No se podría usar, creo.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

No se podría usar.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Eso es lo que entiendo. No se podría usar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, así es.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Entonces lo estamos utilizando, trasladando las partidas donde los…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señora, así es.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Listo. Bueno, doña Vilma. ¿Estamos?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Aprobamos la modificación. Acuerdo en firme. Muchas gracias, don Esteban.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Aprobar la Modificación Presupuestaria MI-0013-2022 por un monto de ¢453.109 miles".**
>
> **La presente modificación se realiza de conformidad con lo establecido en la resolución R-DC-24-2014, Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos N1-2012-DC-DFOE del 27 de febrero del 2012 y lo aprobado por la Junta Directiva Nacional, acuerdos JDN-5133-Acd-0004-Art-5 y JDN-5695-Acd-982-2019-Art-7.**
>
> **Para atender los requerimientos presupuestarios incluidos en esta modificación:**
>
> **Se toman los recursos de las siguientes partidas:**

Cifras en miles de colones

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Ceder 100	Ceder 200	Ceder 300	Total Ceder
020102	Productos farmacéuticos y medicinales	0	150	0	150
020104	Tintas, pinturas y diluyentes	0	150	0	150
020301	Materiales y productos metálicos	0	40	0	40
020302	Materiales y productos minerales y asfálticos	0	40	0	40
020303	Madera y sus derivados	0	40	0	40
020305	Materiales y productos de vidrio	0	25	0	25
020306	Materiales y productos de plástico	0	25	0	25
020399	Otros materiales y productos de uso en la construcción y mantenimiento	0	25	0	25
029901	Útiles y materiales de oficina y cómputo	0	100	0	100
029903	Productos de papel, cartón e impresos	0	85	0	85
029905	Útiles y materiales de limpieza	0	90	0	90
029907	Útiles y materiales de cocina y comedor	0	100	0	100
029999	Otros útiles, materiales y suministros diversos	0	100	0	100
040201	Adquisición de Valores del Gobierno Central	200 000	0	0	200 000
090202	Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria	0	215 000	16 609	231 609
		200 000	**236 500**	**16 609**	**453 109**

Para dar contenido a los siguientes requerimientos:

Cifras en miles de colones

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Reforzar 100	Reforzar 200	Reforzar 300	Total Reforzar
000101	Sueldos para cargos fijos	0	0	11 500	11 500
000301	Retribución por años servidos	0	0	250	250
000302	Restricción al ejercicio liberal de la profesional	0	0	100	100
000303	Decimotercer mes	0	0	987	987
000401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	0	1 096	1 096
000402	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	0	0	59	59
000403	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	0	0	178	178
000404	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	0	0	593	593
000405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	0	59	59
000501	Contribución Patronal al Seguro de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	0	622	622
000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	0	0	356	356
000503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	0	0	178	178
000505	Contribución Patronal a fondos administrados por entes Privados	0	0	632	632
010402	Servicios Jurídicos	200 000	0	0	200 000
010404	Servicios en Ciencias Económicas y Sociales	0	15 500	0	15 500
010901	Impuestos sobre Ingresos y Utilidades	0	220 000	0	220 000
059903	Bienes intangibles	0	1 000	0	1 000
		200 000	**236 500**	**16 609**	**453 109**

(Ref.: Oficio GGC-1339-2022)
(960)

ACUERDO FIRME.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:

A la orden. Buenas noches. Hasta luego.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cinco minutos,** finalizan su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla; el jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya; y el jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Qué otros temas tenemos? Justo llegamos al punto de asuntos varios.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

El uso de la camiseta para los trabajadores cuando juegue Costa Rica.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ah sí, claro, aprobado totalmente.

Al ser las **DIECIOCHO HORAS CON CINCUENTA Y SEIS MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Abel Francisco Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5959

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y SIETE MINUTOS** del **MARTES VEINTIDÓS DE NOVIEMBRE 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; 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, asistieron de manera presencial el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Subauditor Interno, Sr. Marco Chaves Soto; 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: el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas

ARTÍCULO 1

1.- Aprobación del orden del día.

Procede a conocerse el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación de las actas de las sesiones 5956 y 5957.

3.- Correspondencia.

3.1.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- Presentación a cargo de la empresa KPMG sobre la consultoría realizada en relación con el Informe de Gobernanza del Conglomerado.

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el informe del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 al 30 de setiembre de 2022, en atención al acuerdo JDN-5908-Acd-288-2022-Art-13. (Ref.: Oficio GGC-1321-2022 y GGC-932-2022)

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.- Reporte de acuerdos, con corte al 11 de noviembre de 2022.

8.3.- Comités de Apoyo.

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme del tercer trimestre de 2022, en cumplimiento del inciso 7 del acuerdo 183 de la Junta Directiva Nacional sesión 5624 y del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CPBS-11-ACD-98-2022-Art-6)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

8.3.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, en atención al acuerdo CCR-18-ACD-207-2022-Art-3 del Comité Corporativo de Riesgo, da por conocida y remite a la Junta Directiva Nacional, para su valoración, la propuesta de modificación del Reglamento de Inversiones Financieras del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CTAJ-16-ACD-74-2022-Art-4)

8.3.3.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, en atención del acuerdo CCR-18-ACD-207-2022-Art-3 del Comité Corporativo de Riesgo, da por conocida y remite a la Junta Directiva Nacional, para su valoración, la propuesta de modificación de las Políticas de Administración de la Cartera de Recursos Propios del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CTAJ-16-ACD-75-2022-Art-4)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-599-2022 de la Dirección General Corporativa, el cual incorpora el Plan de Trabajo para reducir los días acumulados de vacaciones vencidas y con ello, el impacto en los niveles de estimación. Lo anterior, en atención al acuerdo 853 de la sesión 5951. (Ref.: Oficio GGC-1383-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita tres días de vacaciones los días 24, 25 y 28 de noviembre y que se designe a quien lo sustituirá, además se modifique el acuerdo JDN-5951-Acd-853-2022-Art-5, para que los tres días que disfrutará en noviembre sean rebajados del total autorizados para enero del 2023. (Ref.: Oficio GGC-1383-2022)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios."

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5959, celebrada el 22 de noviembre del 2022". **(965)**

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Alberto, te deseo un feliz cumpleaños.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión n.° 5956.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo tengo la duda si fue en el acta pasada que llegamos al acuerdo de tecnologías de información.

En el acta pasada hablamos de que los muchachos del área de Tecnologías de Información vinieran paulatinamente, pero fue un acuerdo que se tomó, pero no quedó en el acta, pero se ha hecho mucho problema por eso.

Ellos consideran que no tienen las condiciones, todo ha mejorado, el viernes coordinamos con el Sr. Maikol, pero él dice que no. Para mí esto tiene un nombre, se llama mundial de futbol.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Qué condiciones?, disculpe, doña Genoveva.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Parece que las condiciones de las oficinas a las cuales se va a trasladar antes había menos gente. No vamos a traer a todos.

Esto es, exactamente, si yo quiero sembrar pitaya tengo que desplazarme hasta allá.

Hay trabajo que si es de programar en la casa y hacer trabajo de oficina en la casa, se puede hacer, pero si hay trabajo en el cual deben estar en donde se ubican las máquinas, deben estar presentes ellos.

Los patronos somos nosotros y no puede ser que nos sigan torciendo el brazo.

La Directora, Sra. González Mora:

El asunto de la emergencia y la virtualidad no es derecho adquirido, es una consecuencia de una emergencia que ya fue levantada.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Aparte de eso, vieran que es muy cansado ir a las reuniones y digan que el área de Tecnologías de Información no sirve. Se están haciendo grandes esfuerzos, tan es así que hoy tuvimos una reunión con el presidente del Instituto Costarricense de Electricidad, nos esperó con todos los técnicos. Nos acompañaron el Sr. Marvin Rodríguez Calderón y el Director de Tecnologías de Información, Sr. Rolando González Montero y fue una reunión verdaderamente exitosa.

Se adquirió un compromiso de cada 15 días de parte de los técnicos del Instituto Costarricense de Electricidad a nivel gerencial, o sea, eso es muy valioso. Si los empleados nuestros no quieren venir a trabajar, hasta me da un poquito de risa.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Por qué no quieren venir a trabajar?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Porque las condiciones no son aptas y no es así. Tan es así que yo le dije a don Rolando: “Rolando, compre un televisor, yo lo pago, deles pizza el día del partido, yo lo pago”.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Armando, cuáles son las reglas de teletrabajo del Banco?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Hay contratos de teletrabajo firmados por todos los trabajadores quienes estamos en teletrabajo, puede variar, pueden ser todos los días o solo algunos.

Lo que establece la Ley de Teletrabajo es que el patrono puede dejar sin efecto el teletrabajo, solo se debe seguir un trámite. Si está bien de memoria, se dan 10 días para informar al empleado que debe reincorporarse. Así está establecido.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Pero es una autonomía de la administración activa decir… con un rol por las infraestructuras, como lo tenemos en la Caja… muchos de los locales se achicaron.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

El patrono establece si ese teletrabajo es de interés que esté en teletrabajo. Si se estima que no, por lo que sea, también lo puede dejar sin efecto.

Existe la Ley y se establecen esos procedimientos que a lo interno del Banco existen.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Si no quedo en firme con el acta pasada, pido que por favor se someta votación.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Es que yo creo, Genoveva, que eso es una directriz para la Gerencia General Corporativa, nada más que la cumpla. Es competencia de la Gerencia General Corporativa y no de la Junta Directiva.

El acuerdo sería que el Sr. Marvin Rodríguez Calderón presente un plan de trabajo presencial con todos quienes están de teletrabajo por medio de un rol, tal y como establece la Ley.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez para ponerlos al tanto de dónde surgió el tema, don Rolando les comentó a sus directores el interés y la necesidad de llegar a la presencialidad e irlo sustituyendo el tema del teletrabajo. Eso generó todo un cisma, entonces, la conversación que tuve con la Sra. Graciela Vargas Castillo, el Sr. Rolando González Montero y el Sr. Maurilio Aguilar Arias era hacer una reunión.

Todo sigue igual, no ha habido ninguna variación, nada más el equipo que está manejando el proceso de la veda es el que está presencial, ese es el que ocupamos, el resto de los directores van a venir presencial, y el resto no.

La idea es tomar diciembre de 2022 y trabajarlo de manera paulatina para llegar a enero de 2023 con una propuesta conglomeral.

Mañana a las 8 de la mañana tengo una reunión con todo el personal de Tecnologías de Información para explicarles esta situación, llamarlos a la calma. Y que lo vamos a hacer de manera gradual y con un proceso lo más tranquilo posible.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Creo que está claro, solo quiero decir que desde el viernes he estado sometido a un ataque frontal con mucha gente del Banco y creo que, desde mi perspectiva de cómo se debe manejar este tipo de cosas, la Administración no lo manejó adecuadamente.

Cuando esto sucede se gestionan los procesos y lo primero primero que debe hacer la Administración es enviar una carta a toda la gente, diciendo que se va a volver nueva modalidad con una previa decisión de si se va a trabajar uno, dos o más días por semana y eso se realiza de manera gradual.

La información que se envió no fue la más adecuada y eso cayó como un golpe y todo se revertió, vienen contra la Junta Directiva, el presidente.

Primero yo me sorprendí de la decisión el viernes cuando estaba en Heredia y cuando consulté cómo se había hecho, me pareció que no fue la forma adecuada como se debe realizar ese tipo de cosas.

Debía existir una propuesta de inserción de nuevo a las labores porque pasó mucho tiempo en que la gente no está presente y la cultura cambia radicalmente.

Hay que prepararlos, motivarlos e incentivarlos y luego determinar si se vuelve un día de cada cinco días o dos días de cada cinco.

Por ejemplo, en un banco donde nosotros hicimos una propuesta similar así fue como se trabajó. El personal determinó que podían trabajar tres días, un jueves, pero nunca un viernes. Eso para gestionar que las personas tengan la oportunidad de trabajar a su propio ritmo, generalmente no se trabaja con un horario fijo, las personas pueden salir a dar de comer al perro, pueden salir a comer, pueden dormir y otras cosas.

La empresa no puede controlar este tipo de situaciones y son absolutamente normales en este contexto.

Y creo que, injustamente, y así lo subrayo, todo se vino en contra mía, por una mala gestión de este proceso. Nada más quiero que esto conste en actas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Creo que acá lo que pasa es que don Rolando habló con los directores y esos a su vez con su gente y no supieron explicar, porque no estábamos hablando de llegar a un tema de teletrabajo esa forma; razón por la cual, conversé con don Rolando y con don Maurilio.

El personal sigue trabajando igual, la única gente que está trabajando presencial es el que está con la veda, de cara al Black Friday y diciembre.

De mi parte, lo que se dio una salida de información, porque aquí no ha cambiado nada.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

La informalidad se presta para el "teléfono chocho". Si usted saca una circular firmada por Capital Humano y por usted sobre las disposiciones…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero es que no la hemos tomado.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Por eso, pero aquí en este Banco lo que prevalece es la comunicación informal y que al señor Presidente se haya atacado es un problema muy propio de él, porque yo no voy a permitir que nadie me ataque. Ese es un problema de la administración activa, no de la Junta Directiva, porque está claro qué le toca a cada uno

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No ha habido ningún cambio. Mañana voy a tener la reunión para llevar a la calma el proceso. Otras áreas están tomando decisiones al respecto, principalmente en Tecnologías de Información.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo traía el tema para verlo en asuntos de directores, pero ya se adelantaron.

La pregunta que plantea la Sra. Genoveva es si ese comentario en la sesión del lunes de Junta Directiva entendí que era una observación de roles asignados al Comité Corporativo de Tecnología de Información y lo veían como una recomendación por ser atendida por la Administración.

En eso el Sr. Marvin Rodríguez dijo que se encargaba de eso, pero no definieron cuándo ni cómo.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A partir del primero de diciembre, me acuerdo yo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Así como pasamos de la presencialidad al teletrabajo por medio de una serie de revisiones, evaluaciones y toma de decisiones que incluyeron cierre de oficinas que se estaban alquilando, así la Administración debe hacer de nuevo esas evaluaciones.

Sí está en el ambiente de la población trabajadora es que existe una directriz de la Junta Directiva para que toda la población vuelva a la presencialidad y creo que así no fue como sucedió.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pero me agarraron de piñata.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Será porque va a cumplir años…

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5956, celebrada el 14 de noviembre de 2022".** (966)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3

2.- Aprobación del acta de la sesión 5957.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5957, celebrada el 15 de noviembre del 2022".** (967)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

3.- Correspondencia.

3.1.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Con respecto a ese documento, me gustaría ver cuál es el tratamiento que se dará, porque esta Junta Directiva tomó el acuerdo de pedir un informe al Gerente de la Operadora y solamente lo damos por recibido sin discusión. Entonces, a la larga puede ser que espaciemos más la presentación del informe y verlo.

La Directora, Sra. González Mora:

Como el cierre es el viernes no alcanza para verlo y, por tanto, vamos una semana de rezago.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿No se ha visto un tema relevante?

La Directora, Sra. González Mora:

Solo la primera vez y él siempre está pendiente por si hay algún…

Me parece que podría ser mensual.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Lo relevante es que el mercado ha venido reaccionando durante el último mes y eso hace que la presión sea menor. No se puede garantizar aún nada. Eso es lo más importante según lo conversado con el Sr. Roger Porras.

La Directora, Sra. González Mora:

La expectativa es que la Operadora cierre bien el mes y la expectativa del Gerente es cerrar con números positivos al mes de diciembre de 2022, lo cual sería excepcional.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Lo que cambia es la reacción del mercado internacional.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Creo que sí deberíamos tener este tema un poco más reciente para que no quede en el ambiente que el Sr. Roger nos envía esto y nada más lo conocemos.

Incluyamos este punto para la próxima semana, conversemos con él para ver si nos hace una exposición.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Róger estará de vacaciones la próxima semana, sería la persona quien lo sustituye.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sería el Sr. Oscar Benavides, él es quien quedará en sustitución, pero tendría que venir el Sr. Mauricio Ávila.

La Directora, Sra. González Cordero:

Prefiero al Sr. Mauricio porque es quien tiene a cargo las inversiones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El señor Mauricio es el técnico.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Róger maneja la integralidad del mercado local, él está yendo a la Asamblea, está siendo convocado por el mercado local, o sea, está en constante. Podría ser que el Sr. Mauricio Ávila nos comente la parte técnica y el Sr. Róger Porras hable de las gestiones, ha hablado con la diputada Sofía Guillén.

Róger ha estado al servicio de lo que está haciendo la Comisión de Económicos de la Asamblea Legislativa y la Comisión Social.

La Directora, Sra. González Cordero:

Uno como director cuando se topa con personas en la calle conocida piden explicaciones de la razón por la cual cada mes le rebajan en pensiones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso lo puede explicar él sin ningún problema.

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 conocido el Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, correspondiente a la semana del 14 al 18 de noviembre de 2022.**

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8.

2. Solicitar a la Secretaría General para que coordine con la Gerencia de Popular Pensiones la presentación del informe de los eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional". (968)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

4.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Informo que hicimos la reunión con las Juntas de Crédito Local, asistieron 22 Juntas faltó la gente de Ciudad Neilly y de Liberia, ellos se disculparon por asuntos que debían atender y fue muy interesante el intercambio sobre las necesidades que ellos tienen, así como el deseo de continuar.

Les dimos toda la información, se actualizaron todos los datos referentes al funcionamiento de las Juntas, pedimos ayuda en función de lo que teníamos con los lineamientos estratégicos y se sintieron muy agradecidos, además de que era la primera vez en que estaban todos juntos.

El Sr. Marvin Rodríguez Calderón estuvo con nosotros un rato. Estuvo bastante bien y eso contribuye al desarrollo de las Juntas de Crédito Local.

Por otra parte, quiero dar seguimiento a los planes de mitigación, debemos ver los informes respectivos de las áreas tanto de Riesgo como de Cumplimiento, así como el seguimiento al oficio SUGEF 2-227 y SUGEF 20-22, relacionado con la última supervisión que hicimos.

Sé que los comités ya lo tienen listo y sería conveniente esta o la próxima semana para conocer los detalles. Creo que el Comité Corporativo de Cumplimiento tiene algo para mañana en ese sentido.

ARTÍCULO 6

5.- Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. González Cordero:

Tengo dos asuntos, uno es el asunto de cumplimiento, pues el Conassif con la normativa 12-21 en el artículo 58 pide programas continuos de capacitación y capacitación diferenciada para la exposición de riesgos a los directores.

Entonces, el Sr. Hernando Monge, Oficial de Cumplimiento, está proponiendo para el próximo martes 6 de diciembre de 8:00 a.m. a 12 m. la capacitación correspondiente a esta Junta Directiva para que quede la solicitud y los señores directores puedan agendar esta capacitación.

La capacitación será a cargo del Sr. Javier Cascante, quien es un experto en el área de cumplimiento y tiene exposiciones de muchísima utilidad, por tanto, dejo constando ese día y esa fecha.

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 la propuesta de fecha para realizar la capacitación anual del año 2022 correspondiente a la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa, de las personas propietarias y suplentes que conforman la Junta Directiva Nacional, así como de los integrantes de las Juntas Directivas de las cuatro Sociedades Anónimas, sus fiscales, miembros externos y representantes institucionales de Comités y Comisiones y de la alta gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

La capacitación se realizará de forma presencial el próximo martes 6 de diciembre del 2022 de 8:00 a. m. a 12 m. en el Club Unión". (969)

ACUERDO FIRME.

El segundo punto es sobre varios correos que hemos recibido varios directores constantemente. Creo que es necesario tomar un acuerdo y es mi moción para hoy.

La Dirección de Capital Humano ha dejado sin contestar muchos de estos casos, no tenemos formalidad de seguimiento de cada una de estas denuncias.

Si ustedes, señores directores, en el buscador del correo escriben "Ayuda", ya tienen una lista de correos de personal del Banco que nos solicitan una ayuda, principalmente motivados por el hecho de que se han hecho varias exposiciones.

Los funcionarios quienes han tenido este tipo de problemas se acercan a nosotros con la necesidad de que nosotros les ayudemos.

Estos son los funcionarios que ya son propietarios en una plaza, solicitan traslado a sucursales amparados en el artículo 11 de la quinta Convención Colectiva y hay un silencio absoluto de la Dirección de Capital Humano y los mantienen viajando distancias muy largas con la consecuencia de deterioro de sus vehículos, con el riesgo de su seguridad.

Me gustaría solicitar a la Administración pedir a Capital Humano un informe de todos esos casos que están engavetados y no han tenido respuesta, aquellos casos que han ido a concursos con todos los atestados y están en el limbo.

Creo que ya es suficiente, sé que doña Genoveva tiene otros casos diferentes, así como don Abel.

Este es un asunto de urgencia y nosotros no podemos delegar esa responsabilidad que nos corresponde.

Por lo tanto, mociono para solicitar a la Administración un informe lo más pronto posible, ojalá en 8 o 15 días a la Junta Directiva Nacional.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Abel, yo considero que también la Dirección de Capital Humano es una de las áreas que no hemos visto de manera integral. Pienso que es importante conocer la globalidad e integralidad de lo que sucede en esa área.

Cuando la Directora de Capital Humano se presentó dijo que tenía 350 procesos de contratación y tiene cinco plazas de Alta Gerencia que están en proceso y la Sugef había llamado la atención al respecto.

Hay evidencias de la molestia del personal porque no se sienten bien atendidos.

Yo creo que sería bueno que esta señora nos prepare una presentación general de sus recursos, de sus problemas, por qué pasa lo que pasa para que tengamos una especie de diagnóstico y determinar si requiere ayuda, si algo está pasando ahí, yo creo que deberíamos tener bien claro lo que ahí sucede.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Cuando asumimos el Comité de Remuneraciones y Nominaciones teníamos aumento de salarios. Ahora estamos con los candidatos a…, entonces yo creo que ahorita sería muy injusto pedirle una presentación a Graciela, sería para enero, que nos den este respiro porque ahorita nosotros empezamos a correr. En quince días tenemos que dar un avance de un informa a usted de cómo vamos, entonces para enero, como para pedírselo y decirle "venga y presente un plan de trabajo, cuáles programas enfocados al talento humano", o sea, pero ahorita así considero que vamos contra el tiempo.

Es más, yo le dije, bueno, dígame como está usted, "doña Vilma estoy como loca", de verdad, hacer ese resumen y revisión, y la gente cuesta, que le falta esto, que le falta lo otro, y de verdad Graciela me ha demostrado a mí que está trabajando duro, entonces yo le daría un espacio mientras pasa todo este volumen de trabajo que tienen y la traemos.

La Directora, Sra. González Mora:

Debe tener el tiempo necesario.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Exacto, nada más para que le demos espacio a la revisión de los expedientes. Yo pido eso y en enero traemos con todo eso, mientras hablamos de todo eso, ¿está bien? De hecho, desde el Comité me comprometo a hacer revisión de la presentación que traiga.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Este es un tema realmente delicado, porque tenemos una Dirección de Capital Humano que no responde a los intereses gerenciales con una disfuncionalidad, no solamente en su interior, sino también en cuanto a la aceptación de la gente. Y usted, señor gerente, es testigo de lo que hemos hecho nosotros de consultar qué opinan de Capital Humano. Hemos hecho una pregunta a todas las instancias y cuenta hasta ahora, y no he visto que alguien diga "Don Abel yo estoy en contra de lo que están haciendo ustedes", pero usted fue testigo, no hay un apoyo de ningún tipo a lo que realiza Capital Humano.

A mí realmente hay muchas cosas que me preocupan y que deberían ser de ocupación inmediata de parte de usted como gerente general que tiene que ver con nombramientos, que tiene que ver con procesos que son corruptos y que aquí se han dicho, tienen que ponerle atención a esto.

No hay idoneidad en lo que se puede expresar en cuanto a los procesos de la gente, y me refiero a casos contundentes de gente que ha sido denunciada por el Sindicato de que entregan exámenes a alguien y lo ha dicho también la Auditoría Interna aquí, que le pongan muchísima atención a eso, porque eso va en contra de la moral de los funcionarios que quieren hacer bien las cosas. Eso como dos puntos.

El otro es la forma como la gente accede al Banco, que debería haber algo que se pueda analizar. Yo sé que esto puede ir en contra de la libertad de opinión de la gente, pero aquí tenemos nosotros casos, que aquí estoy leyendo. Tengo como 16 casos que los estoy analizando que me han llegado, que gente, por ejemplo, que viaja de Turrialba a las cuatro y media de la mañana, que vienen para Moravia. Entonces dice que tiene una niña y que todo este asunto, que quiere comprar su casa. Pero entonces yo me pregunto ¿por qué esta gente se postula a esos puestos por un asunto económico en detrimento de su propia salud y sobre todo porque el cuerpo se lo cobra en ese sentido.

Caso contrario, tenemos otra gente que viaja todos los días de Turrialba a aquí, que estuvo el viernes pasado con nosotros y que nunca se ha quejado y está feliz con el Banco, o sea, como un balance donde está gente siente de que no son valorados, de que se les castiga, de que, por ejemplo, el día que estuvimos con la gente de Jurídicos, fue muy interesante observar cómo la gente de Jurídicos mencionan algo que no es nuevo para nosotros, la palabra "temor", y la gente siente temor de equivocarse y saturan a Jurídicos de consultas porque no pueden tomar decisiones, porque si no le caen con un órgano y eso va en detrimento en la rapidez en la atención al cliente y son múltiples.

No es cuestión de uno, dos o tres casos, les quita mucho tiempo el tener que atender a esta gente y ellos lo hacen con mucho beneplácito, pero los desvía totalmente de lo que es su atención a nivel de Jurídicos y el otro elemento también es que en esta pila de cosas que tenemos hay demasiada gente que está interina, eso genera una incertidumbre para la gente cada vez que le va venciendo su período, si queda o no queda, bajan rendimiento, emocionalmente los está afectando, y así puedo seguir enumerando toda la tarde de hechos que están en mi archivo de gente que realmente le preocupa esto. Y, la causa raíz de esto, radica en una unidad de Capital Humano o en la forma en que se gestiona el talento humano desde la Gerencia General hacia abajo, incluyendo subgerencias y los demás gerentes que pueda haber. Y es un asunto que yo me atrevería a decir de que lo declare "estado de emergencia", porque esto está revirtiéndose.

El hecho de que la Junta Directiva esté pidiéndole a la gente "mire por favor estén bien, que produzcan, que los estemos visitando". Usted fue testigo de lo que la gente le planteó a usted el viernes, no es nada nuevo. Pero yo creo que lejos de preocuparlo que lejos de preocuparlo, yo creo que ya le llegó la hora de que usted se ocupe, de que se ocupe porque yo creo que definitivamente hay que ajustar algunas tuercas para poder en alguna medida lograr un buen balance en la gestión de las personas en este Banco.

Así como le mencionaba que hay 198 trabajadores que no les llega un cinco de su salario, que están siendo apoyados por Asebanpo, que están siendo apoyados por la Cooperativa, este Banco tiene que hacerse cargo directamente de esas personas si queremos generar bienestar, y eso es algo que nos preocupa a nosotros muchísimo y son datos que se manejan aquí, pero que no trascienden, y deberían de transcender para que la gente realmente se apoye en ese sentido. No es solamente finanzas. ¿Para qué nosotros queremos un balance que tenga 39.000 millones de utilidades, si la gente no está bien, no está tranquila, no está en paz, no está feliz en este Banco?

Por eso es que lo insto, con todo respeto, a que declare la emergencia en el estado en que tenga que estar, cambie lo que tenga que cambiar sin ningún temor, pero yo creo que deberíamos entrarle al año 2023 con una acción robusta de Capital Humano porque la gente lo está clamando.

La Directora, Sra. González Cordero:

A mí me entra la duda de si deberíamos de postergarlo hasta el 2023. Yo no quiero un informe tan extenso, casi que yo lo que quiero es la presencia acá de la parte encargada.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perdón, iniciar el 2023 con todo.

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí, vamos a ver, la fase de diagnóstico que nos trae hoy esta empresa KPMG precisamente dice que tenemos una falencia terrible en todo lo que son roles, responsabilidades de los órganos de gobernanza, o sea, no estamos atacando el problema que tenemos de raíz en el Banco, que es la gobernanza, y si usted no tiene bien la gobernanza, todo lo demás va a flaquear, entonces yo creo que es urgente que venga aquí Capital Humano. Son casos que ya los tienen ellos mapeados, no es que se tenga que desgastar en un informe extenso, pero sí por lo menos que venga antes que termine el año a esta Junta Directiva, así como nosotros hemos intervenido otras áreas del Banco ha resultado el hecho de que vengan acá. Eso es lo que yo estoy tratando de motivar.

La Directora, Sra. González Mora:

No pude haberlo dicho yo mejor de lo que lo ha dicho doña Iliana ahora, pero quiero agregar algo. Todo en lo que estamos trabajando arduamente algunos de nosotros, todos en diferentes cosas, yo en lo financiero, doña Genoveva en TI, Iliana en su tema, depende del recurso humano para ser ejecutado. Necesitamos gente bien enfocado, gente estable emocionalmente, gente contenta y motivada, así que esto es una premisa para lograr todo el trabajo que tenemos y toda la ilusión de dejar un mejor banco después de nuestra estadía por aquí, así que sí, yo creo que estamos en emergencia en esa…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Secundando las palabras de doña Iliana y de doña Shirley, precisamente yo vengo de salir de una reunión con la señora de Capital Humano, que ella me la pidió. Y tengo entendido que a varios directores ella ha ido hablando individualmente. Ya por ahí empezamos mal, pero yo no lo voy a cerrar las puertas a ningún director que quiera hablar conmigo.

Igual como vienen aquí, entonces Carlos, como dice Iliana, que yo tengo, don Abel tiene, el otro tiene, yo no había oído la versión de ella. No tengo ningún interés en defenderla ni cosa por el estilo, pero si este montón de gente tiene sus reclamos y que muchos están con psicólogos y cosas habidas y por haber, esta señora está agotada. Esta señora está desgastada y la ha desgastado los procesos, la ha desgastado esta Convención Colectiva del artículo 8, esa señora se va a volver loca si no la mandan a vacaciones. Es más, yo, y perdonen compañeros y señores directores, pero poniéndome mi sombrero de psicóloga, es más, yo se lo dije a ella "usted tiene que irse ya a descansar porque a usted le va a dar un *sumenage*".

Una persona en esas condiciones y que viene cargando desde hace tiempo diferentes situaciones que no son nuevas, son situaciones que ella viene cargando como que desde la separaron de la escogencia de alguien que ella en su momento hizo no sé que proceso, y la amenazaron y de veras cumplieron con la amenaza, o sea, es algo que yo no lo concibo, me cuesta creer que eso haya pasado, que alguien le diga "usted no me pone a esa persona, porque usted no me la pone, me cae mal". No podemos juzgar a nadie porque nos cae mal, esto no es armonía en un equipo de profesionales que hay en este Banco y lo peor de todo es que tiran la piedra y esconden la mano, y yo lo he visto aquí en esta Junta Directiva.

Entonces, yo creo que a doña Graciela le agradaría mucho la opinión que yo tengo de que le demos la oportunidad de que nos venga a dar una explicación, pero les voy a decir algo, yo estuve con ella hora y media. Nada más viendo una explicación en el pizarrón de procesos, o sea, no era diciéndome "doña Vilma hizo esto mal, doña Shirley, no, no", era explicándome como eran los procesos y los entrabamientos por los que pasa esta señora y los trucos, y esa es la palabra que yo le di, que hacen los empleados para pedir un traslado, o sea, cómo juega, entonces hace que la señora y los gestores tengan que devolver todo el carrete para nombrar a alguien, o sea, es algo horrible, espantoso.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Y con hasta disposición de Genoveva con nombre y apellido de los gerentes.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, y con disposiciones de los gerentes y de Auditoría también. Entonces, yo creo que si nosotros queremos que la señora venga a dar una explicación, que estoy segura que le encantaría hacerlo, no es de hora y media, porque si yo estuve con ella hora y media, vimos solo dos temas y nos quedaron tres por ver.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Y anda super sensible, llora por cualquier cosa.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Porque ella emocionalmente está con un ataque de ansiedad, lo que esa señora está pasando es horrible, porque llega y termina un proceso, y le botan ocho.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Ha sido acosado internamente por las altas autoridades de este Banco.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, yo dije, ahora que los oí a ustedes hablar, yo decía, ¡qué pena me da!, pero ella podía venir y no es de hora y media, y no sé si podría terminar la hora y media, porque le puede dar algo ahí también. Vuelvo y repito, no tengo ningún interés en defenderla, sino lo que quiero defender es lo que dice don Abel.

Don Abel dice ahorita quiero arrancar un 2023 en otras condiciones, y estas no son condiciones para arrancar con esa señora, ella no está bien. Ha recurrido a ventear situaciones de aquí con empresas externas, qué necesidad, pero es la desesperación que ella tiene la ha obligado a recurrir a empresas externas y ahora resulta que hay empresas externas que no quieren ni siquiera asumir a venir a apoyar los procesos de contratación porque les da pavor la Convención Colectiva, el artículo 8 de esa convención, el 11, el Sindicato, verdaderamente es preocupante, entonces, yo creo, presidente, que deberíamos de analizar muy bien si vamos a darle ese tiempo a doña Graciela para que venga y si ella va a estar en condiciones anímicas porque creo que debemos pensar en el bienestar físico y emocional de un empleado al nivel en el que ella está. Gracias.

El Presidente, Sr. Sala Mora:

Vamos a ver, nosotros tenemos Comité de Nominaciones el próximo jueves, podríamos tratar un poco el tema ahí y le hacemos la sugerencia del caso y que ella escoja la fecha. Yo considero, señor gerente, dentro de los planes, para el próximo período hay que robustecer esto y estamos en proceso de tomar las acciones correctivas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Quería comentar que el área de Recursos Humano no reporta a la Gerencia General Corporativa, reporta a la Dirección General, pero claramente tenemos un problema y los vamos a atender de inmediato, así como hemos atendido otras situaciones de ciberseguridad, la parte tecnológica, igual lo vamos a atender de inmediato y de la mejor forma.

ARTÍCULO 7

6.1.- Presentación a cargo de la empresa KPMG sobre la consultoría realizada en relación con el Informe de Gobernanza del Conglomerado.

Al ser las **diecisiete horas con veintisiete minutos** inician su participación virtual los representantes de KPMG, Sres. Federico García Garbanzo, Juan José Morales Chavarría y Paola Mejía Rivera, así como el Asistente de la Gerencia General Corporativa, Sr. Martín Alfaro Artavia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Federico es socio de KPMG y es el que tuvo a cargo el estudio, junto con su gente, de todo el tema de diagnóstico a nivel de gobernanza en una presentación que se hizo en el año 2021, y lo llevamos en el 2022, y que hoy tiene un nivel de madurez de 2,53, y que vamos este año a cerrar a tres. Es un trabajo que vino generando la Presidencia de la Junta Directiva Nacional anterior, y es el resultado de lo que la Junta aprobó en su momento. Don Federico adelante, y si quiere hace la presentación.

El Representante de KPMG, Sr. García Garbanzo:

Un gusto saludarlos a todos, muy buenas tardes. Voy a mostrar la presentación. Muy bien, como decía don Marvin y a solicitud de la Administración, el objetivo de la presentación es mostrar un poco y a muy alto nivel el resultado del trabajo que realizamos los últimos dos años relacionados con el diagnóstico y propuestas de mejora del sistema de gobernanza del Conglomerado, en miras a tener una mejoría en sus niveles de gobernanza.

¿Qué vamos a ver hoy en esta presentación? Pues vamos a repasar muy brevemente qué es lo que entendemos por gobierno corporativo, en qué consistió el servicio, cuáles fueron los marcos de referencia utilizados y un breve repaso del acompañamiento que brindamos.

Entonces, ¿qué es el gobierno corporativo? Básicamente aquí tenemos dos definiciones, una que propone KPMG a nivel internacional y otra que es la que la propone el acuerdo Sugef 16-16. Básicamente, el gobierno corporativo es un sistema mediante el cual la organización es dirigida y controlada, y este proceso, mediante el cual se establecen los objetivos corporativos, y se les da seguimiento y se controlan el cumplimiento de es estos objetivos corporativos en el contexto en que se encuentra la entidad, ya sea medido desde el entorno social, regulatorio y del mercado, etc.

El propósito del gobierno corporativo es facilitar una gestión eficaz, emprendedora y prudente que pueda lograr el éxito a largo plazo de la organización, entonces, grosso modo, es ese proceso mediante el cual definimos los objetivos corporativos, estratégicos, y les damos seguimiento, los monitoreamos, los controlamos para tener mayor certeza de que estamos logrando esos objetivos corporativos.

¿Cómo lo define Sugef? Básicamente es el conjunto de relaciones entre la administración de la entidad y su órgano de dirección, sus propietarios y otras partes interesadas, que proveen la estructura para establecer nuevamente los objetivos de la entidad, y la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El gobierno corporativo define la manera en que se asigna la autoridad en la organización y como se toman las decisiones corporativas. Entonces, vemos como ambas definiciones están muy relaciones a la manera en cómo se definen los objetivos y cómo se da seguimiento, como se monitorean, como se controla la consecución de estos objetivos.

Evidentemente en esto tiene mucha relevancia la manera cómo está estructurada el sistema, como está estructurado el sistema de gobernanza, cuál es la composición de los diferentes órganos de gobernanza, cuáles son sus responsabilidades, sus políticas, etc., que es lo que vamos a ver un poquito más adelante. Si tuvieran alguna pregunta, por favor me pueden interrumpir en cualquier momento.

¿Cuál fue el objetivo y el enfoque del servicio que brindamos al Conglomerado? Básicamente el objetivo principal fue realizar un diagnóstico de estatus actual del sistema de gobernanza del Conglomerado con respecto a algunos marcos de referencia que voy a mencionar ahorita más adelante y considerando la construcción de un índice del nivel de madurez de la gobernanza con base en los diferentes elementos que evaluamos, y a partir de ahí desarrollar una propuesta de un plan de acción para el cierre de las brechas identificadas en este diagnóstico inicial. Asimismo, dimos acompañamiento en la implementación de las mejoras y pues hicimos un proceso de gestión de cambio, que consistía básicamente realizar diversas capacitaciones a diferentes foros para reforzar los conocimientos relacionados con gobierno corporativo.

El enfoque que le dimos al servicio fue un enfoque conglomeral, no nos enfocamos únicamente en el Banco, sino que también se consideraron todas las interacciones que tiene el Banco con las demás sociedades de manera tal que todas las recomendaciones que dimos y todos los planes de acción tuvieron este enfoque de Conglomerado.

…Se consideraron todas las interacciones que tiene el Banco con las demás Sociedades, de manera tal que todas las recomendaciones que dimos y todos los planes de acción tuvieron este enfoque de Conglomerado en todo momento.

¿Cuáles fueron los marcos de referencia utilizados? Utilizamos, lógicamente, el Reglamento sobre Gobierno Corporativo como base de comparación del estado actual del sistema de gobernanza.

Utilizamos también los principios de gobierno corporativo de OCDE y del G20, utilizamos los modelos de línea de defensa tanto el modelo de las tres líneas de defensa publicado por el Instituto de Auditores Internos Global, como el papel de las cuatro líneas de defensa de Basilea.

Utilizamos también como referencia los principios de gobierno corporativo de Basilea y las directrices de la OCDE sobre gobierno corporativo de empresas públicas y pues en alguna medida lo establecido en el Código Voluntario de Mejores Prácticas de Gobierno Corporativo de Costa Rica.

Entonces, lo que hicimos fue ver cuáles eran los temas comunes de todos estos marcos de referencia, hicimos una compilación por área y posteriormente lo que procedimos fue a hacer una evaluación de cuáles eran las prácticas actuales del Conglomerado con respecto a estos marcos de referencia y a partir de ahí definir las brechas y los planes de acción correspondientes.

¿En qué consistió el servicio? Como les decía, tuvo una primera fase de diagnóstico donde identificamos las brechas, se hizo la evaluación del nivel de madurez actual del Conglomerado, se proporcionó una herramienta al Conglomerado para hacer la evaluación del desempeño en cualquier momento y a partir de ahí se definió el mapa de ruta para el fortalecimiento de la gobernanza.

En la implementación, pues dimos seguimiento a que todos los planes de acción que se establecieron para cerrar las brechas se estuviesen implementando de acuerdo con su diseño y pues evidentemente esto llevo al seguimiento de los planes de acción, involucrando la mejora del sistema de gobernanza como un todo.

Tuvimos una fase de gestión de cambio que básicamente comprendió el establecimiento de un programa de actualización y aprendizaje sobre los temas de gobernanza a distintos foros del Conglomerado.

Como parte del diagnóstico, se identificaron un total de 28 brechas generales con respecto a los marcos de referencia utilizados, que estaban divididos en diferentes áreas, entre ellas los roles y responsabilidades de los órganos de gobernanza, los perfiles y composición de los órganos de gobernanza, la estructura en temas relacionados con roles y responsabilidades de alta gerencia, temas relacionados con la gestión de las áreas de control, temas de retribución y compensación, el sistema de información gerencial, conflictos de interés y políticas de trato con partes interesadas.

Entonces, cada una de esas brechas estaban clasificadas en los grandes temas que se estaban evaluando y que se requerían anteriormente su plan de acción correspondiente.

Dentro de la evaluación, como les decía, se aplicó una herramienta para evaluar el nivel de madurez de gobernanza del Conglomerado, en su etapa inicial de la asesoría y determinamos un resultado general de 2,53, que eso lo ubica entre un nivel promedio y bueno, en donde se puede ver aquí en la diapositiva, las diferentes notas de cada uno de los elementos evaluados, donde la nota más alta correspondía al elemento de desarrollo y cultura y la nota más baja relacionada con los roles y responsabilidades de los órganos de gobernanza.

Evidentemente la mayoría de los planes de acción estaban enfocados en este tema número 2.

¿Qué significa, de acuerdo con el estándar utilizado este 2,53? Que los procesos se planifican y ejecutan de acuerdo con las políticas, pero estas no son totalmente integradas y llevadas a la práctica.

Existían algunas duplicaciones e ineficiencias en la estructura de gobernanza, había una ausencia de un seguimiento estratégico consolidado y alineado con el apetito de riesgo definido por la entidad y los procesos para nombrar directores podrían mejorarse.

Muy bien, entonces, a partir de aquí se definieron los lineamientos para hacer está evaluación del nivel de madurez de la gobernanza y la hoja de ruta para el fortalecimiento general del proceso de gobernanza. Se definieron algunas actividades para el corto plazo, otras para el mediano y otras para el largo plazo.

Dentro de las actividades de corto plazo pues básicamente esto consistía en la revisión y el ajuste de la documentación de gobernanza, el establecimiento de mecanismos de control para la alineación de responsabilidades, establecimiento de mecanismos de comunicación y coordinación entre los diferentes grupos que intervienen en la gobernanza del Conglomerado y mejoras al sistema de información gerencial.

A mediano plazo tenemos el funcionamiento de los órganos de control y más largo plazo ajustes en la conformación de los órganos de gobernanza. A partir de estas brechas, se definieron 134 planes de acción, que fue a estos planes de acción a los que se le dio seguimiento durante la asesoría para justamente cerrar estas brechas identificadas en atención a las 43 recomendaciones que son las brechas más algunas otras oportunidades de mejora que se identificaron y a estas fueron a las que se les dio seguimiento para garantizar de que se estuvieran cerrando las brechas e implementándose estos planes de acción.

¿Cuáles fueron algunos de los principales ajustes efectuados en el sistema de gobernanza del Conglomerado? El primero de ellos es que se estructuró un comité corporativo para el análisis y discusión de los temas asociados con cumplimiento, tanto para el Banco como para las Sociedades, debido a que anteriormente existía únicamente un comité en el Banco y un comité en cada una de las subsidiarias o las Sociedades. Entonces, lo que hicimos fue conformar un Comité Corporativo de Cumplimiento.

Lo otro que se recomendó fue la incorporación de miembros externos dentro de los comités de Auditoría, de Remuneraciones y Nominaciones, de Tecnología de Información y el Comité Corporativo de Cumplimiento, ya que anteriormente estos comités no contaban con un miembro externo que viniera a reforzar los conocimientos y las capacidades de los miembros de estos comités.

Dentro del Comité Corporativo de Tecnología de Información, se incorporaron a dos miembros de la Junta Directiva Nacional, precisamente entendiendo estos comités que apoyan a la gestión de la Junta Directiva, entonces consideramos importante que tuvieran dentro de su conformación a dos miembros de la Junta Directiva Nacional.

Lo otro que hicimos fue recomendar que se excluyeran de los comités de gobierno corporativo a los representantes de las juntas directivas de las sociedades, porque una de las cosas que determinamos a través de las entrevistas y de la revisión documental que hicimos es que no estaba siendo efectivo el funcionamiento de los comités por la participación de muchos miembros de las sociedades.

Entonces, lo que se hizo fue reestructurar la composición de los comités para que fueran más ejecutivos, con una visión corporativa y que cada participante de las Sociedades, tuviera su intervención en donde fuera requerido, sin presencia permanente en los comités.

Lo otro que se recomendó [incomprensible en el audio] a la Gerencia General Corporativa, los temas relacionados con control y seguimiento a temas presupuestarios, ya que anteriormente era un asunto que estaba asignado al Comité Corporativo de Auditoría y pues no vemos que

sea un tema que le competa al Comité Corporativo de Auditoría y pues, evidentemente lo que se procura es que el Comité Corporativo de Auditoría se enfoque en sus responsabilidades y no se desenfoque en temas de seguimiento y control presupuestario que le debe competer a la Gerencia General y tener un reporte directo a la Junta Directiva en esos temas.

El otro gran cambio que se hizo es que se incorporó un representante de la Junta Directiva Nacional a cada una de las juntas directivas de las Sociedades con el rol de presidente, ya que anteriormente no había una participación de miembros de la Junta Directiva Nacional en las juntas directivas de las Sociedades, entonces eso también fue un cambio que se propuso y ya se implementó.

Lógicamente, muchos de estos cambios, pues atendiendo a esta responsabilidad subsidiaria e ilimitada que tiene el Banco como controladora de todo lo que sucede en las subsidiarias, entonces, teniendo eso en mente, pues se restructuró no solo la composición de la Junta Directiva de las sociedades para tener presencia de miembros de la Junta Directiva Nacional, sino también que se le dio en todo momento un enfoque corporativo a todos los comités de gobernanza que se tenían y se estaban estructurando.

Asimismo, se realizaron mejoras a diferentes documentos, justamente para plasmar todas estas acciones en documentos que son los que regulan el funcionamiento del proceso de gobernanza, entre ellos el Código de Gobierno Corporativo, que se restructuró casi que en su totalidad y se le dio una mejor estructura para facilidad del entendimiento del código, se revisó el Código de Conducta, el Reglamento para la Organización y Funcionamiento tanto de la Junta Directiva Nacional como de la junta directiva de las Sociedades, se revisó el Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado, justamente para definir claramente los roles y responsabilidades de cada Comité, que no hubiesen duplicidades, que se estableciera claramente la manera en cómo se iban a informar su operación a la Junta Directiva, entre otras cosas.

Además, se revisó la Política de Conflictos de Interés y la Política de Idoneidad y algunos otros asuntos relacionados con las mejoras al sistema de gobernanza. Se prepararon agendas mínimas para los órganos de gobernanza, de manera tal que nos aseguráramos en todo momento que al menos si se respeta esta programación de agendas mínimas cada órgano de gobernanza iba a estar viendo lo que le corresponde según sus responsabilidades.

Entonces, son agendas mínimas que se prepararon para todo un año, en donde, repito, si las respetamos cada uno va a estar cumpliendo con sus roles y responsabilidades.

Evidentemente, a partir de estas agendas mínimas puede haber temas adicionales que se puedan agregar a estas agendas. Se definió una propuesta de formato para la redacción de acuerdos, que veíamos que había poca estandarización en cuanto a la redacción de acuerdos, se elaboró una plantilla estándar para la presentación de temas a los órganos de gobernanza y, muy importante, se revisó y se ajustó el formulario para el envío de documentos a los órganos de gobernanza, con el fin de dotar a la Secretaría de un mecanismo para verificar que los temas que se llevan a las agendas de cada órgano están alineados con sus responsabilidades y evidentemente el tema de los indicadores para medir la eficiencia y eficacia de la gobernanza del Conglomerado que eventualmente nos encontramos en el proceso de refrescamiento de este nivel de madurez.

Ya para finalizar, comentarles que, como parte de la fase de gestión de cambio se realizaron varias gestiones con diferentes grupos para repasar algunos temas de gobierno corporativo y reforzar los conocimientos del Conglomerado, entre ellas temas introductorios de Gobierno Corporativo, roles y responsabilidades de las partes interesadas, funcionamiento de los principales órganos del gobierno corporativo, temas de conflictos de interés, temas de divulgación y transparencia.

Entonces, grosso modo, en eso consistió nuestra asesoría, que pues ya llevamos casi que dos años en el proyecto. No sé si tengan alguna pregunta o quieren que amplie en algún tema, con todo gusto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguna pregunta, algún comentario? Si no, estaríamos. Muchísimas gracias, Federico.

El Representante de KPMG, Sr. García Garbanzo:

Para servirles. Si tuvieran que tratar algún tema que tratar que fuera en línea, pues con todo gusto también y comentarle que estamos en el proceso de refrescamiento del índice de gobernanza, del cual se derivará un informe, que también puede ser de utilidad para los planes a futuro de mejoramiento del sistema.

Así que, a sus órdenes, muchísimas gracias y que tengan muy buenas tardes.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, buenas tardes.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Buenas tardes, muchas gracias.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y ocho minutos** finalizan su participación virtual los representantes de KPMG, Sres. Federico García Garbanzo, Juan José Morales Chavarría y Paola Mejía Rivera.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, cuatro cositas que anoté. Uno, tal vez para la administración, ¿si ya tenemos, bueno sé que en Auditoría no, pero si ya tenemos los miembros externos de remuneraciones y nominaciones, de tecnología y de cumplimiento? El de Auditoría aún no ha sido nombrado. ¿Sabemos cómo está ese proceso?

Es importantísimo que tengamos un miembro experto en cada uno de esos comités que nos colabore y nos asesore en esos temas. Esa es la primera.

La segunda es que los documentos que se mencionan en la página 12 de 15, a ver, me permito leerlos: el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Conducta, el Reglamento de Junta Directiva Nacional y de Junta de Sociedades, el Reglamento de Organización de Comités, la Política de Conflictos de Interés y la Política de Idoneidad, son nuestra Biblia, señores. Yo les recomiendo, si no los tienen, que saquen el ratito porque esto es lo que norma a los órganos de dirección y a los comités. Entonces, por favor, de verdad, si no han tenido la oportunidad, hagámoslo. Yo permanentemente los estudio, sobre todo cuando varían, porque es importantísimo que nosotros tengamos dominio y control sobre [incomprensible en el audio], porque eso es lo que rige la gobernanza.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Todos lo tienen en sus archivos, esto que acaba de…? *Okey*.

La Directora, Sra. González Mora:

Luego, el tres, quisiera conocer esos indicadores para medir la eficiencia y la eficacia de la gobernanza. Eso es importantísimo y la actualización que venga.

Y, por último, los cuatro talleres que él menciona en la 13 de 15 yo creo que sería importantísimo que nos lo regresen acá en la Junta, porque es como una especie de inducción que es básica para los órganos de dirección. Está inducción al gobierno corporativo, los roles y las responsabilidades de las partes interesadas, el funcionamiento de los órganos de gobierno corporativo, la administración de conflictos de interés y la divulgación y transparencia de la información.

Esos ya los impartió KPMG, pero me parece que sería valiosísimo que los recibiéramos nosotros como parte de la inducción.

Esos son mis cuatro temas, don Abel, y le agradezco el espacio.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Algo más? Don Juan Luis y después don Raúl.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Gracias. Sí, tal vez para referirme al primer tema, muy importante, de los miembros externos, para hacerle un *update* a la señora directora. Ciertamente, dentro de las recomendaciones de KPMG se instauró la posibilidad de que los comités se reforzaran con un miembro externo.

Originalmente, la propuesta original incluía que ese miembro además de participar en los comités con voz, también lo hiciera con voto. Es decir, tenía como un perfil de independiente que apoyara las decisiones de los comités, que finalmente él mejorara la toma de decisiones del órgano de dirección.

Finalmente, la Junta Directiva anterior consideró que en realidad era suficiente con voz, pero sin voto. Eso cambia sustancialmente el perfil y la Secretaría elaboró una propuesta inicial en el caso de Ti para el nombramiento del miembro externo y esta semana casualmente tuvimos una reunión para afinar finalmente el perfil de esa persona, ajustándolo precisamente a este nuevo rol que va a tener, que no va a ser de voto, sino de voz.

Entonces, un punto que tuviera los elementos necesarios, los principios generales de honestidad, de todo lo que establece la 15-22, pero en términos generales, la experiencia, formación, el tiempo, etcétera y la idea es que ya esta semana que viene, en la próxima sesión de TI se tenga el perfil adecuado y creo que ese va a servir como muestra para que el resto de los comités lo escojan. O sea, que de ahí salgan los parámetros, vea que nos adelantamos en eso. Lo escoge finalmente la Junta Directiva, pero digamos los requisitos y todo el procedimiento.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Están aquí todos los postulados, entonces?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Exactamente. Eso era, básicamente.

La Directora, Sra. González Mora:

Muchas gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo creo, don Abel y compañeros, que sería bueno que todos pudiéramos estudiar a fondo esta consultoría y los resultados que dieron, para identificar si hay alguna discrepancia con la visión nueva de esta Junta Directiva y los lineamientos, Plan Estratégico, etcétera y que podamos caminar con ese entendimiento entre todos, porque acá se abordaron temas bastante profundos y bueno hubo una propuesta y esa propuesta fue la que se evaluó y la que oficialmente está vigente.

Y bueno, por otro lado, me parece que sí es importante dar un repaso profundo -y subrayo la palabra profundo-, en materia de estos temas incluidos en los talleres que el consultor ya brindó a la Junta Directiva pasada. Y digo esto porque los temas que se abordan son normativos y regulatorios, queramos o no estamos en ese marco de acción, así que me parece muy importante, sobre todo pensando en los cambios que rigen a partir de enero del próximo año, en donde debemos tener una visión mucho más holística, más entera de todo lo que es la corporación financiera que está bajo nuestra responsabilidad.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguien más sobre el mismo tema?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Gracias, don Abel. Un poco lo que dice don Raúl, ya los cambios que se han hecho a los reglamentos que están ya que debidamente publicitados, yo lo considero como un cambio en el enfoque de esta Junta Directiva. Por ejemplo, permitir ahora hasta tres directores en un comité, de estos corporativos, que ya estaba publicado, es un cambio al pasado.

También, permitir más de dos sesiones de los comités durante el mismo mes, también es un cambio que han venido como a poco a poco, pero valga la excitativa que hace don Raúl, porque por ahí poco a poco se están haciendo esos cambios.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cinco minutos** finaliza su participación virtual el asistente de la Gerencia General Corporativa, Sr. Martín Alfaro Artavia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Vilma.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Cuando veo el promedio y las variables que influyen en este promedio, Iliana, casi que todo está ligado a lo que la Sugef encontró. Entonces, si vemos los informes, todo está aquí, resulta lo mismo: no hay seguimiento, los planes no se cumplen, ausencia de un seguimiento estratégico consolidado, alineado con apetito de riesgo definido. Los procesos para nombrar directores se pueden mejorar.

O sea, todas las variables que hay aquí, las evaluaciones de desempeño que la Sugef fue muy clara en ese informe. Todo se resume en ese 2,53. En el 2,53 que es la nota promedio que dio el resultado de la evaluación de la empresa.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo estoy trabajando sobre ese punto en el Plan Operativo nuestro. Estoy incorporando toda esta serie de recomendaciones para irle dando seguimiento y los acuerdos que ha tomado la Junta que vienen rezagados también, darle un horizonte, por lo menos a mayo del próximo año, de cosas que tenemos que dejar resueltas. Ahí hay un montón de esas y coincide con lo que estaba diciendo don Raúl y ustedes en ese sentido para pasar a lo que queremos.

¿Algo más sobre este tema? Si no, damos por recibida la presentación con las recomendaciones de recibir y repasar todos los reglamentos, los indicadores de gobernanza, de eficiencia y eficacia que es importante conocerlos y la posibilidad de actualizar los temas mediante talleres que tengan que ver con todo este efecto. Que quede ahí así acordado, para que nos ayude.

Al respecto la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibida la presentación a cargo de la empresa KPMG sobre la consultoría realizada en relación con el Informe de Gobernanza del Conglomerado.**
>
> **2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que coordine el envío a los Directores de los documentos que conforman el Marco de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero (Código de Gobierno Corporativo, Código de Conducta, Reglamento para la organización y funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero, Reglamento para la organización y funcionamiento de las comisiones y comités del Conglomerado Financiero, Política de Conflictos de Interés y Política de Idoneidad), así como de los indicadores desarrollados para medir la eficiencia y la eficacia de la gobernanza del Conglomerado Financiero.**
>
> **De igual manera, coordinar una capacitación en los temas tratados en los talleres que se realizaron con la empresa KPMG (Introducción e inducción al Gobierno Corporativo, Roles y responsabilidades de las partes interesadas internas, Funcionamiento de los principales órganos del Gobierno Corporativo, Administración de conflictos de interés, Divulgación y transparencia de la información)".** (972)

ARTÍCULO 8

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, presenta el informe del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 al 30 de setiembre de 2022, en atención al acuerdo JDN-5908-Acd-288-2022-Art-13.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y ocho minutos**, inicia su participación virtual el Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Incorporamos a don Víctor Rodriguez que nos va a hacer la presentación.

Este es un tema que había quedado pendiente de la semana pasada, teníamos una presentación que era muy larga, para efectos de hacerlo más ejecutivo, don Víctor hizo un resumen de todas las estrategias que hemos venido generando a nivel comercial.

Adelante, don Víctor. Bienvenido.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Buenas tardes. ¿Cómo están? Es un gusto saludarles, espero que se encuentren muy bien.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Buenas tardes, don Víctor, espero que esté mejor de su salud.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, gracias a Dios ya estoy bastante mejor. Se lo agradezco mucho, don Abel.

Rápidamente les comento, como decía don Marvin, la presentación pasada está muy larga y además teníamos que presentar cuatro directores diferentes, entonces hicimos una presentación consolidada con los números que ustedes van a ver ahora.

Aquí está el avance al 30 de setiembre, que fue lo que se había enviado a la Junta Directiva, todavía los números a noviembre no han salido, [incomprensible en el audio] de forma paulatina, haciendo un repaso de algunos números que tenemos ya para [incomprensible en el audio] para el mes de octubre que ha sido bastante buena este año.

Rápidamente, estos [incomprensible en el audio]. Primero, mencionar que esto era el acuerdo 288 de la sesión de la Junta 5908 y que dice que:

Solicitar a la Administración que presente un avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022, el primero con corte al 30 de junio del 2022. (en esta ocasión corresponde al 30 de septiembre 2022).

Rápidamente, ¿cuál ha sido la estrategia de Banca Personas? Este año ha sido muy exitoso, menos trabajado líneas, lo que es atracción, retención de clientes y lo que es atracción.

En la parte de retención hemos hecho un trabajo muy fuerte en el tema de blindaje de cartera en la parte financiera, en la parte social, con estrategias muy puntuales para poder cerrar portillos, para que los clientes no tengan la tentación de irse o que la competencia los quiera llevar y que después la competencia incorpore [incomprensible en el audio].

Luego también hemos trabajado muy fuerte en la base de datos, hemos ido en un proceso paulatino en los últimos años, hemos mejorado muchísimo la forma como se viene haciendo la extracción de datos y alguna minería básica de datos, aunque el Banco no tiene todavía [incomprensible en el audio].

Y la integración con las sociedades anónimas ha sido un tema que ha sido muy claro, [incomprensible en el audio] especialmente con Seguros y Pensiones para tener una buena integración.

En la parte de atracción hemos trabajado en la parte de BP Combo y de una estrategia que, para este año, especialmente de atracción. También tenemos una estrategia proactiva, nosotros le llamamos en nuestra jerga *calle* [incomprensible en el audio], que es salir a la calle, visitar empresas [incomprensible en el audio].

Después tenemos una estrategia de salón que lo que tiene que hacer [incomprensible en el audio] es que los clientes que van llegando a la oficina les vendemos algo adicional a lo que el cliente viene a llevarse o lo que el cliente viene…

Principales resultados de estas estrategias: [incomprensible en el audio] integración que tiene cuatro productos [incomprensible en el audio] que es el Plan de Ahorro, que es pago de salarios y …

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Se le escucha muy entrecortado.

Don Víctor, vieras que se le escucha muy entrecortado.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Está aquí a la par.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Ah, si está aquí a la par.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, yo estoy aquí abajo.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Por qué no viene? Es que se distrae, Víctor, porque lo estoy escuchando y hablando con Juan y viendo a todo mundo comer, pero no le puedo captar bien.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Déjese ver, venga don Víctor.

Al ser las **dieciocho horas con tres minutos**, inicia su participación presencial el Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Víctor Rodríguez Bogantes

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

¿Alguien está pasando la presentación?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Usted.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

¿Yo? Se me apagó la máquina. Se asustó la máquina cuando le dije que fuéramos para la Junta.

Bueno, tal vez mientras que la máquina aquí se va reiniciando, rápidamente en tema de BP Combo es una estrategia muy ganadora, es una estrategia de integración de productos y ya para este año nosotros la hemos tratado de consolidar, inclusive tenemos algunas variaciones que queremos hacer para el próximo año.

Aquí hemos logrado…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Y, ¿cuál era la meta?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

La meta ya la superamos inclusive.

¿La superaron por eficiencia o por una mala planificación de los mismos?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

¡No! vamos volando en los números. Ahora les cuento, voy despacito.

Realmente este ha sido un año muy exitoso.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ese promedio de colocación por combo…

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Ahorita vemos algunos números ya directamente de la Banca de Personas donde este año hemos superado las expectativas, los récords que teníamos de colocación y de crecimiento de saldo también que es muy importante.

Aquí, lo que tenemos a la derecha es básicamente el porcentaje de clientes que entran con PB Combo, que es el 12%.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Esos son nuevos. ¿Ese es el porcentaje de gente nueva?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

La mayoría son nuevos, pero el porcentaje de los clientes que calificaban para combo se está incluyendo dentro de la línea de crédito, exactamente.

A la presentación que traía le hice una corrección porque tenía un errorcito, me va a disculpar, estos 2.147 son social y estos 499 son financieros, es un error que me encontré ahora repasando la presentación.

En tema de relación con desarrolladores, este año nosotros hemos logrado traer …

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Esa población ¿qué era? ¿de sector público?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Hay de todo. En vivienda especialmente hay mucho de ingresos propios también. Aquí este año es que hubo muy fuerte en vivienda, nosotros hemos colocado 85.000 millones en vivienda y hemos crecido en alrededor de 38.000, ahora me fijo en los números, pero sí hay mucho gestor público, pero principalmente es ingresos propios, mixtos hay también bastantes.

Yo pensaría que más bien en social nosotros tenemos una cuota importante con el sector privado y los propios.

Con desarrolladores, les decía, son bajos, son pocos, pero realmente sí tenemos 1.700 créditos con personas que han llegado, que nosotros hemos ido a buscar.

Aquí salimos con una estrategia muy fuerte, un producto muy ganador que le hemos llamado la línea 23, a lo interno, y la línea tiene condiciones irresistibles, así fue como le pusimos al principio.

Creamos una línea con condiciones irresistibles y empezamos a ganar un poco de participación de mercado este año. En vivienda con un medio punto esperamos cerrar la participación de mercado, sin embargo, no estamos todavía alcanzando los niveles de participación que teníamos antes de la pandemia.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

De esa colocación ¿cuántos son sostenibles en el tiempo? Muchos las entregan, muchos las pierden, mucho…

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

No, no, en vivienda nosotros tenemos una morosidad baja. Sí, sí, en realidad…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Víctor, ahí en esos 1.302 clientes ¿esos son los que ya están cautivos o cuántas personas visitan el *stand*, por ejemplo? ¿Sí llevan ese dato?

No sé, yo tengo una filmina diferente.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Nosotros mandamos una presentación el viernes ¿Es esta misma?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, por eso te digo, si llevan algún dato de cuántos clientes los visitan.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

A sí, totalmente, mucha gente es que fue a la expo, pidió la documentación, después fue a otro banco, pidió, después nos vio a nosotros, comparó la oferta, vino e hizo el crédito directamente con un ejecutivo en una oficina. Por esto es la diferenciación que se hace ahí.

Ya directamente en expo, en la semana que estamos, lo que colocamos fueron 96 créditos por 2.700 millones. Lo importante aquí es lo que uno recoge después de la expo, que esto… estos 600 millones que están por acá, en su mayoría son de expo también.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Cuál es el interés?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

En ese momento estábamos al 5,25, era tasa básica pasiva más uno los primeros dos años. Era un productazo realmente lo que teníamos nosotros en ese momento, era tasa básica pasiva más 2.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Igual que la Caja.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Más o menos ¿sí?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Llegó el asesor de Gerencia a ponerme una queja, él quería comprar con el Banco Popular y la competencia de ustedes les hablaba mal de ustedes y le decían: “no el Banco Popular presenta ese escenario, pero al final, es tanto el trámite que todo se queda rezagado”.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Vamos a ver: esa es una debilidad nuestra, no puedo decir, otra cosa. Realmente esa es la verdad, es una debilidad nuestra. Estamos trabajándolo en la parte empresarial y en la parte de vivienda para poder mejorar muchísimo los tiempos.

Yo espero…ahorita… estos ejercicios que estamos haciendo en Planificación han sido muy importantes porque se han puesto en la mesa varias cosas que nosotros por años hemos querido que se hagan.

Uno dice: “bueno, nos va mal en …” no hemos tenido esa vivienda tan fortalecida como para poder decir: “bueno tenemos un productazo, tenemos avalúo, tenemos peritos” que la Gerencia este año ha colaborado mucho para que eso exista. Tenemos también un sistema adecuado, en crédito uno no se puede quejar del sistema que hay, pero los tiempos de respuesta han sido lentos.

Uno hila un poco más fino y uno dice: “bueno, quién se encarga de un producto de vivienda”, el Banco. Uno empieza a buscar para todo lado y no hay nadie con el producto. Digamos aquí alguien dice: “bueno, es Víctor”, pero entonces yo soy el de crédito personal, de vivienda, el de ahorro a plazo, el de ahorro voluntarios.

Tiene que hacer una persona que gestiones el producto, que se encargue. Debemos tener una fuerza de ventas, nosotros no tenemos fuerza de ventas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pero eso viene con el nuevo plan de negocios.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Exactamente, por eso digo que ha sido importante porque esto nos da un replanteo de la forma en que podemos hacer en esto, no solo en vivienda, sino también en Autos, que tenemos un producto…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Le voy a pasar el nombre, dice que no ha comprado casa. A ver si usted lo convence.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Claro, por supuesto. Nosotros tenemos un producto bien bueno.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Víctor, en Expoconstrucción voy vi que ahí dice que fueron registrados un total de 1.302 clientes con una expectativa de crédito importante. Luego cierra con que constan con 96 operaciones.

De esas 96 operaciones, ¿ese es el monto que se cerró? ¿Los 2.700 millones?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, señora.

De los 1.300, yo les mencionaba anteriormente que aquí había un grupo que se atendió en Expoconstrucción, pero, sin embargo, salieron créditos financieros, salieron créditos de Banca Empresarial y colocamos 2.700. Pero esos 1.300, don Genoveva, hay un grupo muy importante que se atendió en esta parte porque no tenemos ahí cómo darnos cuenta si vino directamente. Después lo vemos con datos y nos damos cuenta de que mucha de esa gente está aquí por la parte general y aquí colocamos 81.000 millones a parte.

En una de las estrategias que estaba ahí, esta operación blindaje… aquí es importante también decirles que en vivienda este año, el Banco hizo un esfuerzo muy grande en marzo para el blindaje de vivienda y se le bajó la tasa de crédito a casi 9.000 clientes de vivienda y eso representó una pérdida de ingresos o una reducción en los ingresos del Banco por más de 150.000 millones.

Perdón, en el saldo eran más de 150.000 millones, hicimos un esfuerzo bien grande y clientes que tenían tasa de vivienda al 12, 13, 14% y lo llevamos al 7,15; esa fue la tasa que establecimos para esos clientes. A muchos se les benefició ahí.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Víctor, de estos cierres que ustedes hicieron, precisamente viendo lo de la presentación anterior, el seguimiento que le han dado a esos clientes, ¿siguen cumpliendo con sus pagos, están satisfechos? ¿Cuánto ha sido la inversión que ustedes hicieron en Expoconstrucción? ¿Compensa?

Veo que hay información, pero como que quedan todavía muchos huequillos ahí de información que no viene anotada.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Un *stand* en Expoconstrucción más los viáticos de las personas que participan, cuesta unos ₡25.000.000, entre 25 y ₡28.000.000.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Toda la semana?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí los días que vamos a estar ahí. No es tan representativo para el impacto que genera.

La Directora, Sra. González Mora:

Era justamente, si ustedes tenían control del rédito que generan estos nuevos clientes en relación con la inversión, viéndolos a cada uno como un proyecto por separado, pero ya me respondió. Muchas gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

También ahí hay un rédito intangible que es la imagen del Banco.

El *stand* del Banco es realmente destacable entre todo lo que vi de la exposición y el naranja está muy bonito sobre todo cuando le ponen un verde a la par, salta más el naranja.

Yo creo que ese es un buen elemento porque nos permite estar ahí, el paseo de la gente, porque muchos también van a pasear a esas exposiciones, nos hacen visibles como Banco también.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

En ese tipo de *stand* ya tenemos a personas con mucha experiencia que los atienden. Tenemos un grupo muy compacto que lo atiende y tenemos edecanes, actividades en los *stands*. Es un *stand* muy lindo, genera mucha presencia de marca.

En temas de cartera de consumo y todo lo que es operación blindaje, estos datos están al 30 de setiembre, hoy tenemos… primero, aquí tenemos 125.000 millones de colocación.

Se había presentado en la Junta Directiva anterior cómo íbamos a trabajar blindaje, tenemos un sistema donde lo llevamos en Power BI y llevamos absolutamente todas las estadísticas de las personas que nosotros estamos atendiendo.

Hoy tenemos 125.000 millones, pero ya tenemos a hoy, 163.000 millones de colocación en blindaje. Tenemos… aquí habla que tenemos 62.000 millones de cancelación interna.

¿Cómo funciona básicamente blindaje? Nuestros clientes, los clientes que se nos está llevando la competencia, porque así es la realidad, durante varios años, la competencia nos golpeó muy duro con cancelación anticipada.

Identificamos los clientes AAA, AA y A y les generamos una condición muy buena, un producto muy ganador, estaba en tasas del 11,5 y el 12% en un crédito financiero con un plazo de 14 años. Empezamos a llamar al cliente y hacer un trabajo de muchísimo seguimiento y logramos ya hoy a la fecha llevamos 11.200 clientes que hemos blindado.

Es una cartera muy importante que se ha hecho ahí y eso nos genera un resultado a largo plazo también porque esos clientes ya después no nos tenemos que preocupar tanto porque se vayan a ir, tenemos que darles, por supuesto, mantenimiento, pero no tenemos que preocuparnos tanto.

Aquí habíamos arrancado con una meta también, con un índice de retención que tenía que estar en el 1,35 y estamos en un 2%, por cada colón que el cliente tiene, nosotros pensamos en otorgarle unos 35 y más bien le estamos dando ₡2; más que duplicamos la meta que tenemos establecida.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No entendí, podés explicarlo.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Un cliente que nos debe ₡1.000.000 a nosotros, entonces nosotros decíamos que ese cliente, con algunas estadísticas que teníamos, vamos a hacer que ese cliente… cancelemos el millón y, además, nos traemos 350.000 en tarjetas, en otro crédito o le damos en dinero.

Más bien, logramos que ese cliente que tenía un millón, nosotros traernos un millón de afuera. Le cancelamos el millón que tenía internamente, porque tenemos que cancelar a una tasa más baja para poder blindar, pero para no tener una pérdida de ingresos, el margen se reduce en ese cliente, pero lo compensamos con una mayor cantidad de ingresos.

Logramos más bien, más que duplicar la meta que teníamos establecida del 35%.

¿Me expliqué?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Cómo se toma en consideración el riesgo asociado?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Toda la cartera de crédito que hemos metido en blindaje, toda, se ha pasado por un score de crédito especialmente hecho para esos clientes. Ahí ya está calculado el factor de riesgo o el apetito de riesgo que tenemos nosotros para esos clientes.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Esta cartera se está llevando aparte, Víctor?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí señor, es una línea 59 a aparte.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sería bueno tener indicadores como el Raroc para ver si está dentro de los límites y si se comporta dentro de los límites

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí señor, sí está dentro de los límites, es una cartera muy sana. Aquí estábamos hablando que lo que metimos en esta cartera o los clientes a los que les damos la oportunidad de blindaje, son clientes AAA, AA y A.

Esa clasificación está muy dada en temas de riesgo y en el riesgo está incluido todo lo que es el pago que hacen los clientes y la morosidad que tienen esos clientes y son clientes totalmente al día.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Nada más una sugerencia, porque a mí me llama a confusión el índice de retención se mide en términos económicos, financieros, porque eso es más un tema de profundización.

Cuando uno piensa en retención, es el número de clientes, cantidad, personas, unidades invisibles.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Tiene razón.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Nada más para que lo maduren ustedes y reflexionen porque la definición del índice y la forma en que se construye debe ser congruente.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, tiene razón, lo que pasa es que cuando lo vemos con Financiero, inicialmente la fórmula nos quedó así el tema de retenciones. Es el nombre el que está mal empleado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es un tema interno, más bien, ¿o no? Como se diseñó y como se mantuvo el concepto.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Está bien la relación que haces, es posición pasiva, posición activa, pero me parece que no corresponde al nombre.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Es el nombre el que está mal.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Qué nombre le pondrías?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Índice de profundización financiera, es decir, qué tanto el cliente consume nuestros productos o cómo vamos madurando también la relación del cliente con la entidad y, después, si tuviéramos un ERM, medimos la rentabilidad por cliente y ahí es donde está la base de toda la segmentación mercadológica que podemos hacer.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Exactamente. Estos clientes también son clientes muy integrados que tiene el Banco, son clientes de pago de salario, clientes con tarjeta de crédito…

La Directora, Sra. González Cordero:

Por eso yo preguntaba cuántos nuevos.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Aquí, estos no son nuevos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Son clientes del Banco ya, que tienen una trayectoria.

La Directora, Sra. González Cordero:

A lo que entendí yo, en la misma línea me confundió un poco porque yo decía "qué dicha, estamos reteniendo de toda la colocación, por ejemplo, de una sucursal, 2%", pero no, porque la otra presentación que usted trae, las cancelaciones prácticamente en unas sucursales son cancelaciones anticipadas mayores a las colocaciones. Entonces, ahí no me daba el índice, que era una de las preguntas que yo le tenía para más adelante. Entonces, no es índice de retención.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

No, el nombre es el que está mal, mal planteado. Pero ahorita yo no creo que en algunas oficinas, la oficina vaya colocando menos de lo que nos están cancelando anticipadamente. Estoy casi seguro de que el 95, 96% de oficinas tenemos más colocación que cancelación anticipada. En la parte de personas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Ahora, Víctor, otra pregunta, porque con las diferentes bancas que tenemos… voy a hacerlo en términos de pregunta: en las tres bancas que tenemos y los diferentes productos disponibles, ¿cuál debería ser nuestro Pareto? ¿En qué deberíamos ser nosotros así, como los más finos? ¿Qué es lo que tenemos que defender? Porque no es lo mismo que perdamos mercado con nuestro producto estrella que perdamos mercado con un producto en el que no necesariamente estamos diseñados para tal.

Ahora, hay productos y segmentos más rentables que otros. ¿Cuál es el enfoque de la estrategia para que podamos destinar las mayores energías a las cosas que son más rentables y propias del Banco?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Yo creo que aquí está muy claro, con el tamaño de las carteras lo tenemos claro. Financiero Crédito Consumo es nuestro principal herramienta competitiva. Nosotros tenemos un 16,5% de participación de mercado; es alta. Tenemos algunas oportunidades de mejora en temas relacionados con consumo, que es tarjetas de crédito. Pero yo creo que aquí, yo les decía, hoy estamos trabajando en estos temas de la planificación, decía "Bueno, díganme cuántas tarjetas quieren que coloque", pero necesitamos varias cosas para hacer esto y es, primero, el apetito de riesgo que queremos, porque muchas veces decimos "Bueno, vamos a colocar tarjetas", pero cuando alguien viene y ve que la mora está en 6%, ya ahí el tema no está bien, por supuesto.

Pero si se define bien el apetito de riesgo y de una vez se establece cuánto va a ser la pérdida esperada que queremos nosotros para esa cartera, no pasa nada, nadie tiene que asustarse, porque eso es lo que apostamos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Es una pérdida proyectada.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, claro, pero la tasa…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Vilma, de esto, justamente, yo le hacía la pregunta, porque es bien importante ese tema de la profundización, porque yo puedo tener crédito de vivienda, tarjeta de crédito, me financio el carro y un creditillo personal. Si mi ingreso lo da y el Banco me apadrina, yo soy cliente estrella. Pero puede ser que yo tenga algún mal comportamiento en algún producto, que yo la tarjeta no la pago puntualmente, etc. etc. Eso hace al Banco ajustar las estimaciones y entonces yo ya no soy tan rentable, pero no soy tan rentable en ese producto.

El mix, la mezcla de yo como cliente con respecto al Banco sí debe ser y es rentable en su integralidad, pero para eso necesitamos la herramienta que mida y que les permita a los gerentes tomar esas decisiones y cambiar el rumbo de las cosas

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Si asume o no asume riesgos con este cliente.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Usted asume o no asume riesgos, por eso se ve a nivel de riesgo que tiene asociada una rentabilidad y ahí es donde se define cuál es el apetito. Entre más apetito tengamos, mayor es la probabilidad de rentabilidad. Si vamos a estar con un riesgo bajo, no esperemos que esta estrategia…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ese ejemplo, don Raúl, es precisamente la tarjeta de crédito. Tenemos una tarjeta de crédito que tiene 80.000 tarjetas, 54.000 activas, con una mora muy baja, pero la gente, la gran mayoría, paga de contado. Entonces, el perfil de riesgo que nosotros le definimos para clientes de tarjetas del Banco es muy diferente

Muchos de los clientes de ellos no califican aquí y lo que estamos haciendo precisamente es viendo el apetito de riesgo para poder abrirnos más, traer más clientes y generar mayor rentabilidad, porque tenemos más riesgo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Probablemente el problema esté en el análisis de crédito.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

En el *score* que se monte.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Exactamente, porque vea, para sorpresa de mucha gente, la tasa de interés no es necesariamente el principal punto de partida de análisis de una tarjeta de crédito, desde el punto de vista del deudor.

¿Y qué es lo que hace que un deudor pague de contado una tarjeta de crédito? Hay toda una filosofía detrás de eso y hay una caracterización del producto que a mí me dice, en esto, no voy a tener [incomprensible en el audio], prefiero pagarlo de contado, y hay otros que sí. Ahí es donde está el análisis de comportamiento del consumidor.

¿Y por qué para nosotros es un producto de alto riesgo? Por el volumen. Si usted es tarjetero, usted tiene un montón de cuentas y el riesgo lo atomiza, que es lo que nos pasa con el crédito de consumo. Tenemos que llegar a lograr eso, pero, para hacerlo, tenemos que ser super agresivos, no podemos ir poquito a poquito.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Y con un buen sistema informático.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Y con una fuerza de ventas activa para poder atraer…

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Ese punto que tocaba doña Vilma es importantísimo. Hay dos temas, yo les decía hoy a los compañeros, ahí estábamos en la sala trabajando y decía "Denme dos cosas y yo vendo las tarjetas; denme un apetito de riesgo diferente y háganme la modificación del sistema [incomprensible en el audio]". Hay modificaciones que tienen 9 meses de estar esperando. Eso es lo que sucede…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Un cliente no te espera.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

No, por eso. Ahí es donde nosotros tenemos que, definitivamente, esa parte digital, da un giro importante en la parte de [incomprensible en el audio].

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Una acotación, nada más. Cuando hablamos de sistema, no estamos hablando del sistema de operación es el manejo, ya a nivel de los parámetros que tenemos que ponerle nosotros a nuestras tarjetas.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, las tarjetas, aunque estemos con Evertec siempre tenemos a Sipo funcionando con tarjetas de crédito, y SIPO tiene un *backlog* especial solo para él.

Si les parece, continúo. Otra vitrina importante que nosotros tenemos y le hemos sacado provecho ha sido la Expo Móvil. Igual, nosotros no tenemos una estructura grande de crédito prendario, pero nosotros nos metimos en vehículos hace 4 años y decidimos aprender primero. Ya este año, nosotros aumentamos el apetito de riesgos, entramos con el sector privado y llevamos una cantidad de créditos que nos satisfacen muchísimo.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Yo fui a la Nissan y vieras qué bien me hablaron del Banco.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

¡Qué bueno, doña Vilma!

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí, quiero comprar carro y me dijo "'¿Por qué no se contacta con el Banco Popular?", yo me quedé callada…

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, con Nissan tenemos muy buena relación. Y ahorita nosotros hemos querido posicionarnos muy bien…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Y me hace mi hijo "¡Mami, oiga, dígale!"; no, nada, quédese callado.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Estos son los crecimientos de cartera que tenemos y estas son las metas. Aquí podemos ver que en la cartera financiera, al 30 de setiembre, eso sí, tenemos en 132 millones en… de la cartera; la meta que teníamos del año era 61.000 millones de crecimiento y hemos logrado, a esa fecha, 69.500; ya con corte a hoy, tenemos 84.000 millones de crecimiento de la cartera financiera, siendo que la meta eran 60.000 millones. Y en social, tenemos 700.000 millones, 684.000 millones de saldo de cartera y aquí hemos crecido la cartera 38.000 millones a la fecha y llevamos como un 120% de crecimiento también. Vamos con resultados muy favorables en temas de crecimiento.

Esto también, muy fácil compararse uno con uno, porque entonces, ¿cómo voy con respecto a los demás? Les decía anteriormente, en la cartera social vamos ganando participación de mercado, poca, pero vamos ganando; y en la cartera financiera vamos más bien ganando más en participación que la que teníamos el año pasado, que veníamos con un crecimiento lento, pero este año…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Más con respecto a la zona de confort en que estaba el Banco.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Es que esa parte me toca en la historia… No, en nosotros la cartera financiera nos ponemos metas muy ambiciosas.

En la cartera empresarial, aquí tenemos algunas estrategias también que se manejan para los clientes actuales y los clientes nuevos. En los clientes actuales, tenemos mejorar tiempos de respuesta, hay un trabajo muy intenso que se ha hecho con el COC, que es una centralización que se hizo el análisis de crédito empresarial; el blindaje de la cartera, como un punto también importante para integrar y filtrar clientes.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Brevemente, Presidente.

Una pregunta, nosotros, es que todo esto es en el tema prácticamente de personas, pero no buscar cuentas que nos hagan a nosotros dar fortaleza. Sabemos que nosotros no tenemos posibilidad legal de las cuentas del Estado central, pero qué, no política ni programa, sino qué mercadeo hacemos nosotros en tipos de cuentas de otras instituciones o descentralizadas o autónomas que nosotros podamos captar, ¿qué tenemos para ofrecer? ¿Qué versatilidad tenemos para ofrecer en ese otro tipo de cuentas que nos fortalecerían muchísimo? Porque, indirectamente, nos pueden traer mucha clientela de la que nosotros captamos en el gran público, persona a persona.

Yo me imagino que cuando tenemos la cuenta con gobierno local, automáticamente nos ayuda a nosotros a llegarle a ese nicho de potenciales clientes de nuestros productos, digámoslo así. O sea, si tenemos nosotros una política al respecto o tenemos quién le dé seguimiento a ese tipo de cosas.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Vamos a ver, este informe es solo crédito.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Sí, tal vez está fuera de… pero es imaginando cómo nosotros hacer crecer nuestro servicio.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

¿Está refiriéndose a cuenta corriente?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No, en general. Me refiero a que nosotros podamos, que al captar un tipo de empresa pública de este tipo, automáticamente nosotros podamos llegarle a nichos específicos por el tipo de productos que tenemos. Si existe ese mercadeo de parte de nosotros para poder llegar a esos grupos, a través de esas instituciones. No instituciones, es que cuando digo instituciones nos imaginamos las del Gobierno Central, eso la ley no lo permite, pero, porque no tenemos una reforma legal que nos lo permita, pero es una lástima, porque eso nos fortalecería muchísimo y me parece que llevamos años donde no hemos tenido a veces fortalezas de decisión política, para llamarlo de alguna manera, y que no las hemos aprovechado como institución para, en ese momento, abrir esa posibilidad legal. Pero solo era una pregunta…

La Directora, Sra. González Cordero:

Dos cosas; creo que tienen que hacer 3 presentaciones, ¿verdad? Porque nosotros tenemos 3 presentaciones. Este es el resumen, porque yo estoy esperando que lleguen a la de las sucursales y la de cancelaciones y todo porque… no es esa, es la de la estrategia comercial para el crecimiento de cartera de crédito del 2022…

La Directora, Sra. González Mora:

Es esta, al final, creo.

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí, pero, por ejemplo, no sé si lo va a presentar ahora, pero las cancelaciones anticipadas y la gestión de clientes actuales para mí era importante que lo viéramos y sobre todo que tuviéramos un acomodo de los cuadros no por orden alfabético, sino por peso de cada una de las sucursales para poder evidenciar cuáles son las que están con menos gestión de clientes actuales y cuáles tienen mayores cancelaciones anticipadas, porque algunas sucursales, de verdad, están teniendo mayores cancelaciones de las colocaciones que están teniendo.

Y con respecto a eso de los tiempos de respuesta, don Víctor, que está tanto en la gestión actual como en la gestión nueva, ¿hay algún tipo de estudio que diga después de la implementación de COC si se ha mejorado en los tiempos de respuesta de los créditos? ¿O qué tiempo de respuesta hay ahora con respecto a cuando estaban los créditos en las agencias?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Para contestarle con ese último tema, absolutamente, sí hay una medición, hay un equipo de mejora que se encarga de negocio, es más, no es ni negocio que participa ahí, sino más bien el Área de Soporte tiene centralizado este proceso. Ha sido un proceso duro de adaptación de la organización a una forma diferente de trabajo, pero cuando tomamos el ritmo, ya ahorita ese equipo de mejora, que está Soporte, está Calidad, se encargan de llevar el pulso de todos los tiempos e ir haciendo las mejoras de los tiempos. Hemos ido paulatinamente mejorando de una forma, considerando el tiempo de respuesta.

La Directora, Sra. González Cordero:

¿Y comparativamente no tenés…?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

No tengo el dato, porque no me veo mucho con ellos, pero sí nosotros, le puedo decir que anteriormente había créditos que duraban un año tramitándose, 9 meses tramitándose. Hoy los tiempos han bajado bastante, todavía yo digo que el Banco no puede sentirse cómodo con los tiempos que tiene, pero sí nosotros esperaríamos que con el trabajo que se está haciendo de normativa, de procesos y de sistemas, mejorar muchísimo eso.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Cuánto es ahora, don Víctor?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

El promedio es 3 meses, pero para los créditos grandes, pero para los créditos que son grupo 2, que son menos de 100 millones, el promedio es un mes.

Con respecto, doña Iliana, lo que decía, en la presentación no están las cancelaciones anticipadas, no…

La Directora, Sra. González Cordero:

Nosotros tenemos esta. Eso no sé si lo van a solventar después, porque hay sucursales, como, por ejemplo, Alajuela, que es la primera que está en la lista, colocó en el año, me imagino que es al cierre del ahora, 6 operaciones nuevas; pero en cancelaciones anticipadas… Alajuela dice CM, pero tiene 62 operaciones con cancelación anticipada. A mí eso… cuando yo vi ese cuadro yo dije "¿Qué está pasando aquí?".

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Tengo que verlo con detalle…

La Directora, Sra. González Cordero:

Esta nos llegó a nosotros.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Es que no conozco el cuadro con detalle.

La Directora, Sra. González Cordero:

Y tras de eso, me lo acomodan en orden alfabético, no me lo acomodan en orden de peso, que es importante para que uno pueda visualizar qué es lo que está pasando con cada sucursal.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Les voy a ser honesto, vamos a ver, yo todo lo que era detalle lo quité porque la última vez ustedes dijeron que no diéramos tanto detalle, sino cosas más generales, y … más macro. Por eso fue que…

La Directora, Sra. González Cordero:

Es que hay 12.153 millones de cancelaciones anticipadas…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que Víctor está haciendo un resumen.

La Directora, Sra. González Cordero:

Víctor está haciendo el resumen, está en el que tiene que exponer don Víctor, sí. Está en el oficio 932-SNG.1046, es el de don Víctor. Abro ese y ahí están escondidas las tres presentaciones de Power Point, los tres clips.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Lo que sí me puedo comprometer más bien es, si quieren ver cancelaciones anticipadas, el detalle, eso venía por oficinas, podemos verlo.

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí, porque aquí estamos viendo la parte positiva, pero si usted está colocando, pero le están cancelando…

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Eso es parte de la actividad nuestra, doña Iliana. Vamos a ver, lo importante es que nosotros cancelamos muchísimo más de lo que nos cancelan a nosotros. Eso es lo que nos permite a nosotros hoy decir que tenemos buenos crecimientos de saldo. Para un banco que crece 200.000 millones, que coloque y lleve esos 200.000 que vamos a un 7% en el crecimiento, es un buen crecimiento. Hay un detalle que yo aquí lo iba a presentar, por ejemplo, empresarial tenemos un tema complicado literalmente, pero, después, en la parte social, que es vivienda, la parte de personas, vamos muy bien con temas de resultados.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez ahí mencionar que toda la estrategia con corte a setiembre tiene un crecimiento de cartera importante, pero a lo que llevamos al corte de noviembre, tenemos un crecimiento neto de ₡213.000 millones. Eso ya incorpora lo que son amortizaciones normales, pagos extraordinarios, que serían las cancelaciones anticipadas que nos están haciendo. Haciendo toda esa suma, nos genera un neto de ₡213.000 millones.

Ese es un comportamiento normal. Lo que nosotros vemos ahí es cómo, a través de esta estrategia, logramos retener más clientes. Por ejemplo, el año pasado, nosotros tuvimos en crecimiento absoluto una disminución de -₡8.000 millones de la cartera que empezamos en diciembre a la que terminamos en diciembre del 2021. Eso nos provocó una disminución de mercado.

Este año lo que hicimos fue cambiar la estrategia, generar retención de clientes, colocar más clientes, tanto en la parte de consumo, en la parte corporativa, en la parte de vivienda, y tenemos un crecimiento bajo en lo que son tarjetas de crédito y una disminución en la banca empresarial. Todo el elemento eso es lo que nos da.

No deberíamos tener y eso voy a revisarlo acá, en las oficinas la colocación ha sido muy exitosa, pero siempre vamos a encontrar amortizaciones, cancelaciones.

La Directora, Sra. González Cordero:

Don Raúl lo que quiere ver es el neto, ¿verdad? El crecimiento neto.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Pero este es el neto; lo que yo estoy mostrando es el neto del Banco, lo que pasa es que toda la colocación es de las oficinas. No hay otra área que coloque crédito en las oficinas, entonces ahí está el neto. Por eso les decía, puede ser que haya oficinas que en el neto puede ser que no vayan con la meta. En algunas de esas oficinas tienen planes de recuperación, pero la mayoría sí los tiene.

En algunas carteras de trámite empresarial, que ahí sí tenemos un [incomprensible en el audio], dificultad este año, especialmente con los fondos del peaje y fondos del Sistema de Banca para el Desarrollo que nos han cancelado. Pero después, en lo que es la parte social, dos oficinas donde están saliendo, que son Alajuela y Liberia, nada más.

La Directora, Sra. González Cordero:

Eso es importante que nosotros lo conozcamos.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Está bien, la verdad es que yo vi la presentación y, como me pidieron algo macro, eso fue lo que tratamos de hacer acá, algo que fuera un resumen ejecutivo para ustedes.

Rápidamente, el tema del crecimiento de la cartera empresarial y corporativa, llevamos un 121%. Sin embargo, la parte empresarial, lo que es mipyme, tenemos un decrecimiento de cartera de 7.000 millones y en la parte corporativa hemos crecido 86.000 millones, mucho está en cuentas como las que dice don Jorge, está el ICE que este año le hemos colocado muchísimo. En la parte corporativa nosotros también tenemos todo lo que es cooperativas de ahorro y crédito, cooperativas de electrificación como

Como parte de los resultados, aquí también a los clientes actuales de la cartera, hay 560 clientes actuales que se había colocado ₡124.000 millones y a clientes nuevos que los hemos pedido empresarial, son 388 por ₡53.000,00 casi.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perdón que meta la chuchara con este asunto, pero me acabo de acordar de algo, que don Marvin sabe y doña Iliana lo conoce: para ver si acaso nos agilizan, aunque…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

El Gerente que es, el que estuvo con nosotros, tal vez sacar una cita con él, porque él nos planteó un par de negocios, ya don Marvin sabe, pero si los pudiéramos agilizar para poder ir allá, que es muy importante para nosotros, ya que fuimos invitados por él, nos estaríamos adelantando.

El Subgerente General de Negocios a. i. Sr. Rodríguez Bogantes:

Muy bien, de acuerdo.

La Directora, Sra. Campos González:

Víctor, la Presidenta Ejecutiva quiere hacer un fideicomiso y me dio la tarea para construir Ebais para el 2023, ¿si yo le saco una cita, usted va?

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Claro, por supuesto, más bien tenemos por ahí un tema pendiente de los 500 clientes…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Digan que no, para que vean…un clientazo de esos…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Eso me parece que deberíamos manejarlo con la SAFI, fondos de desarrollo y con el Banco, apalancando el fondo de desarrollo para la construcción.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Es que Jorge está alegando que nosotros deberíamos tener mapeados a los grandes clientes, la Caja es una de ellas. Entonces, yo le pongo como reto y que quede en actas, que yo voy a hacer la propuesta de la cita para que la visiten.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Muy bien, más bien les comento que dentro de los hospitales que también estamos construyendo, les puedo enseñar algunos correos que nos hemos cruzado, para el otro año, todos los ejecutivos del Banco vamos los viernes a visitar a esos clientes grandes, está definido así.

Y los ejecutivos, no estoy refiriéndome a los que están en las oficinas, don Marvin…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Deberían aprovechar el contacto que tienen conmigo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Me permite, Presidente? Es solo para complementar.

Es que tal vez, cuando los oigo, lo que decía ella, pero, además, lo que decía la compañera Campos, pero, además, por ejemplo, nos hacía un comentario la señora Presidenta Ejecutiva cuando era ministra, dice: tengo ahí un fideicomiso, un fondo o algo, en el Ministerio de Trabajo y ni tengo capacidad para manejarlo, ¿ustedes no lo manejarían?

Yo, tráigalo para acá.

Porque, vamos a ver, lo que nosotros tenemos de estructura, ellos no lo tienen, y ahí ya ustedes, es un fondo que va rumbo, que es que a nuestra clientela y más bien, con nosotros va despolitizado porque son temas bancarios de Banca Social, pero no dirigidos políticamente. O sea, es que cambiaron la jerarca, pero digamos, ese tipo de cosas, por lo menos…yo sé, en el ambiente lo tenemos, pero el mapa al que yo me refiero, es decir: esto no le podemos llegar porque se ocupa aquí una ley: esto, no le podemos llegar por Sugeval está diciendo esto y esto. Por ejemplo, en una normativa, hay que ver cómo la …por ejemplo, nosotros en Safi no podemos acceder a nuestro fondo de pensión.

Bueno sí, hay toda una explicación, toda una normativa, pero estoy seguro que si hacemos un lobby agresivo en un momento en que el país lo necesita, nosotros obtenemos o de la Asamblea Legislativa o la presión correcta para nosotros accederlos, porque qué ironía, usted tiene que ir a la calle a captar para esos fondos, pero no puede hacer aquí, coger de los propios y… ¿tenemos cuánto? 2.400...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

₡4 billones, en Popular…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

O sea, hasta que me da escalofrío, ¿para qué?, para temas de inversión de obra pública, para temas de un montón de cosas, entonces, se hacer como un mapa, yo por eso preguntaba.

Es que un día le dije a un alcalde, por qué usted no tiene sus cuentas en el Banco Popular, y además de ahí hay… Dice: "Ay, es que me cuesta tanto la parte ágil con ustedes, el pago de planillas", o cosas de esas ágiles que ocupa, entonces no podemos venderle el producto completo. Hay entes municipales de 5000, 10.000, de presupuestos que manejan gruesos, entonces deberíamos ser…, como tener ese mapeo para saber a quién nos toca qué.

Gracias, Presidente.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta minutos,** se retira momentáneamente, la Directora, Sra. Campos Gómez.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Con mucho gusto.

Cinco minutos don Víctor, para el resumen.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Cinco minutos, muy bien.

Básicamente con el tema de Banca Social, aquí hemos trato de fomentar mucho la inclusión financiera mediante bancarización, educación financiera.

En esto hemos beneficiado a diferentes poblaciones, en FEDE 1.635, en FEVI 1.095 y en FAVI 2.278, igual en temas de vivienda de interés social, beneficiándose mucho lo que es la distribución por género en mujeres, aquí hay mucha mujer jefa de hogar, que es lo que principalmente financiamos y lo tenemos distribuido en todo el país.

Básicamente en el tema de conclusiones, los resultados son muy favorables, tenemos oportunidades importantes con temas de Banca Empresarial, esta semana que pasó, con la ayuda de don Marvin, logramos sacer ya dos productos de Banca Empresarial que estaban por ahí rezagados, que es uno que se llama Acelera, que vamos con fondos de Banca para el Desarrollo, vamos con una aval de Fodemipyme, un aval del 75% y un crédito que realmente nos va a ayudar muchísimo, que es un hipotecario que no lleva la condición del tipo de inversión que tiene que hacer el cliente, es abierta. Entonces, ese hipotecario nos va a ayudar muchísimo a poder colocar montos importantes en Banca Empresarial.

Por ahí también, eso va pegado con las metodologías de análisis de Scoring, que se han hecho, que han contribuido con riesgo y que nos permite análisis de créditos muy rápidos.

Por eso les decía que en grupo dos estamos aproximadamente un mes y esperamos más bien, darle muchísima eficiencia a eso.

Después en campañas que hemos hecho con mercadeo, tanto del *marketing* digital, ha sido muy exitoso todo el programa de blindaje, pero también, las pocas campañas que hemos hecho en crédito personal, crédito de vivienda y en empresarial han sido de mucho impacto, ha habido mucho trabajo en redes sociales también que se ha hecho.

Eso ha sido el éxito y los resultados de este año, que de verdad lo considero un año fuerte, que ha sido un año de reto para también poder nosotros llevar los números que llevamos hasta la fecha.

Hasta aquí, don Marvin.

El Presidente, Sr. Salas Mara:

Dos cosas, don Víctor. Don Marvin, por rumor, tengo la impresión de que la campaña que se lanzó de no aumentar las tasas de interés ha causado un efecto positivo, uno va midiendo con la gente, y uno escucha, es que, con el Banco Popular, yo debería pasarme al Banco Popular. Esas son expresiones que uno escucha y, además, veo que ya volvieron otra vez a hacer la propaganda, ya está en una segunda o tercera etapa en ese sentido.

La otra es, la proyección que tenemos a diciembre ¿cómo la ven?, si ya está vista la reformularon un poco para saber, aunque falta doña Vilma, para hacerla más agresiva.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez ahí, don Víctor lo puede complementar perfectamente.

Eso es casi un 8% del crecimiento en el año y es crecimiento sumado, los años 19, 20 y 21, no le llegan al crecimiento que estamos teniendo este año.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y uno ve ese crecimiento…voy a hacer un comentario, rescatando un poco lo que hablamos al principio de la sesión. No contando con todos los recursos humanos, yo creo que ese es un esfuerzo extraordinario, hay que felicitar al personal, que a raíz de toda esta colocación que está muy buena, uno dice y el viernes nos lo dijeron, nosotros hacemos un esfuerzo porque aquel se fue o aquella que se fue, me ha tocado a mí que hacerla.

Y yo creo que eso es muy importante, para reconocer oportunamente eso don Víctor a todo el grupo.

A mí, cuando oigo estos números, me satisface mucho como Presidente, saber que en nuestro Banco hay gente que realmente le pone amor y cariño.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Nosotros colocamos en el Banco, casi 4.500 créditos por mes, es una máquina de verdad de hacer crédito, casi 4.500 créditos por mes.

Como esta muchacha de Heredia, tenemos muy buenos colocadores, eso hace que realmente digamos, el impacto que hayamos tenido. También tenemos productos muy ganadores, buenas condiciones para poder competir, hemos competido uno a uno, especialmente con las cooperativas de ahorro y crédito, que nos venían cancelando de una forma muy importante y logramos parar esa cancelación anticipada y ya empezamos con tratamientos buenos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Víctor, sobre este punto, conversábamos con don Marvin el viernes y con Benjamín, que para nosotros fue muy buena la experiencia en Heredia, totalmente diferente a lo que vimos en San Carlos, porque tuvimos la oportunidad de conocer estos top, porque esta muchacha Georgianela, extraordinaria, pero uno puede ver una estadística un número, pero cuando usted la oye hablando a ella, que está gesticula, está todo el lenguaje gestual, haciendo todo lo que ella hace a la velocidad que lo hace, yo me ponía a observar cómo movía las manos ella, haciendo el tipo de gestos de cuando está colocando la cantidad de crédito.

Y yo le decía a don Benjamín, que sería muy importante para esta Junta poder traerlos en los próximos 30 días, ese top 5 de todas las regiones, para nosotros sería muy placentero hacer esa distinción con ellos.

Ahí se lo dejamos, le hablé del top 5, porque creo que todas las regiones pueden tener y como son 5, no es mucha la gente que podrían venir aquí, porque creo que deben ser objeto de nuestro reconocimiento. Esa gente es extraordinaria, cuando uno ve la cantidad de créditos, bueno ¿a qué hora va al baño usted, a qué hora almuerza?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Presidente, sería muy importante que a esa gente traerla, y hasta hacerle su homenaje aquí, tomarse fotos con ellos, y entonces yo creo que eso empieza a crear una competencia sana. La gente quiere hacer lo mismo. A mí me tocará ahora ir a un …y yo le voy a poner.

El Presidente, Sr. Mora Salas:

Y vieran que interesante, Raúl, a mí me impresionó muchísimo, verla a ella, hasta después nos cayó todo el punto, la cuestión de las placas de los carros y tarjetas y todo, eso hace que se estimule, porque entre tanta cosa que tiene el Banco, yo creo que es importante de equilibrar hacia las cosas extraordinarias que tenemos también.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Estaba conversando con Luis, hay una actividad que la Junta Directiva está convocando el 13 con todas las Jefaturas del Banco, a lo mejor en esa actividad sería muy bonito, está mucha gente para que los reconozcan.

Eso que decía doña Genoveva es muy cierto, yo lo voy a decir en palabras más llanas y es que la gente de todo el negocio somos unos picados, nos picamos. Además, a la gente de las oficinas les encanta salir en foto de cualquier forma, es una forma muy bonita de poder llegarles.

Al ser las **diecinueve horas,** reingresa la Directora, Sra. Campos Gómez.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Una consulta, la tenía antes, pero estaba esperando que terminaras, aquí estamos viendo nada más, la parte final del proceso de intermediación, que es crédito, ¿cómo anda el costo de los recursos? Digo, como para consulta por el costo de los recursos para llegar a estos números.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Vamos a ver, nosotros tuvimos la ventaja de que a principio de año nosotros estábamos sobre fondeados, más bien, teníamos mucho dinero en cuentas corrientes. Aquí, le gente de Financiero ha tenido que empezar a reinventar como tratar de hacer una ingeniería financiera para poder, nosotros tener la oportunidad de colocar, siempre de forma, tal vez no tan barata, pero sí dinero que venga a fortalecer la colocación en financiero y en vivienda. Especialmente vivienda que son recursos que hay que afinarse un poco el lápiz, porque tiene que venir de patrimonio o tiene que venir para aporte patronal.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Tienen que ser muy baratos para que den los números.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Entonces, en algún momento, don Raúl, nosotros, cuando tengamos un poco más de información y usted tocaba, ahora bien, el tema del ERP, si nosotros pudiéramos tenerlo y tener la rentabilidad por cliente, en algún momento nosotros podemos decir: bueno por este cliente le voy a dar una tasa, que aunque pierda en el crédito estoy ganando con otras cosas. A esa condición podemos llegar en algún momento, pero ahorita, hay créditos, productos, digamos, como crédito de vivienda que salimos muy tablas, en la parte empresarial no hemos podido todavía lograrlo, los recursos del peaje, la banca privada los recibe a mitad de Tasa Básica Pasiva, entonces los coloca muy barato y eso permite entonces, que tengamos mucha cancelación anticipada y nosotros no tenemos acceso a esos recursos.

En la parte empresarial nos está costando un poco más.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo lo sé, por eso es que hago la acotación, no es solamente colocar, hay que hacerlo con margen, porque ese es el negocio. Entonces, la ecuación es completa, captar a una tasa o a un costo razonable y poder colocar los recursos de manera adecuada para que el margen sea positivo.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

La propuesta de acuerdo que traemos es:

"Dar por recibido el oficio GGC-1321-2022 para la atención del acuerdo 288, sesión 5908 de la Junta Directiva Nacional.

Dar por recibido el oficio SGN-1448-2022 por medio del cual se presentan los informes de la Banca de Personas, Banca Empresarial y Corporativa y Banca de Desarrollo Social correspondientes al avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 con fecha de corte al 30 de septiembre de 2022.

Dar por atendido el acuerdo 288, de la sesión 5908 de la Junta Directiva Nacional relativo al avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 con fecha de corte al 30 de septiembre de 2022."

La Directora, Sra. González Cordero:

No, que este es dar por recibido, pero a mí me gustaría mocionar para que en un futuro informe de estos que son de cartera, nos traiga, precisamente lo que decía doña Genoveva, un *ranking* de las sucursales, cómo están clasificadas, cuánto está colocando cada una, para nosotros ir fomentando la competencia y para tener claro el mapa de cuáles son las que están con deficiencia para poderles colaborar y poderlas mejorar y para felicitar a las que están colocando bastante.

El Subgerente General de Negocios a. i., Sr. Rodríguez Bogantes:

Y nosotros tenemos los cuadros de absolutamente todo, es más, lo tenemos en línea.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que ese debería ser una sesión aparte de esta información, porque yo creo que nos la deben, ya lo hemos hablado antes, de todas la que son deficitarias y todo este asunto que estamos tomando en cuenta, pero que lo pongamos en agenda, Luis Alonso, antes de fin de mes.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Bogantes:

Vamos de verdad a hacer una agenda de visitas a clientes empresariales, corporativos e institucionales y se las vamos a enviar a ustedes a través de don Marvin, por supuesto, para ver si ustedes se apuntan también a algunas de esas visitas.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Ahí crecemos como espuma en un momentito en esa área.

Al ser las **diecinueve horas con seis minutos,** finaliza su participación, el Subgerente Genera de Negocios, Sr. Víctor Rodriguez Bogantes.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos de acuerdo con el acuerdo de dar por recibido el informe atendiendo las solicitudes … Estamos de acuerdo, sírvanse levanta la mano, aprobado.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo no levanté la mano, ni sé qué aprobó.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, lo acabo de decir.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Señor presidente, yo no sé ni qué se aprobó, ni levanté la mano ni he votado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos aprobando dar por recibida la información de los oficios que leyó don Víctor, el GGC-1321-22 y el SGN-1448, en atención al acuerdo de la Junta Directiva Nacional 5908. Y que se agregue las recomendaciones que dieron los señores directores, en términos de tener información adicional en cuanto al rendimiento por sucursal y cuáles son deficitarias, en una próxima sesión.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"1. Dar por recibidos los oficios GGC-1321-2022 y SGN-1448-2022, por medio de los cuales se presentan los informes del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 al 30 de septiembre de 2022.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5908-Acd-288-2022-Art-13.

2. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que en el próximo informe del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito se incluya la información relativa al rendimiento por sucursal". (973)

ARTÍCULO 9

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Bien, no hay informes de órganos de Junta Directiva, asuntos resolutivos no hay, Secretaría.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo solo tengo una pregunta. ¿si mañana gana Costa Rica, qué hacemos?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vamos a … ampliémosla, si estamos de acuerdo de ampliar la sesión por 30 minutos. Estamos de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5959 hasta las 20:00 a fin de avanzar con los puntos agendados". (970)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme del tercer trimestre de 2022, en cumplimiento del inciso 7 del acuerdo 183 de la Junta Directiva Nacional sesión 5624 y del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CPBS-11-ACD-98-2022-Art-6)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Alejandro, ya fue introducido el tema, usted tiene la palabra.

Alejandro Grossi…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Quién va a hacer la presentación? ¿Alejandro?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, pero aquí está el *Backup,* por aquello de que algo pase.

[PROBLEMAS DE CONEXIÓN Y AUDIO].

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Y si pasamos al 8.3.2?

Seguiría el 8.3.2

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Asuntos Jurídicos, ¿cómo estamos? ¿Podemos adelantar eso?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Es que se tiene que conectar.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Echátelo así, a capela. Cinco minutos.

8.3.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, en atención al acuerdo CCR-18-ACD-207-2022-Art-3 del Comité Corporativo de Riesgo, da por conocida y remite a la Junta Directiva Nacional, para su valoración, la propuesta de modificación del Reglamento de Inversiones Financieras del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CTAJ-16-ACD-74-2022-Art-4)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Buenas tardes. En relación con la propuesta, son dos documentos: una modificación del Reglamento de Inversiones Financieras del Conglomerado y una modificación a la Política de Administración de la Cartera de Recursos Propios.

Esta modificación se originó de una revisión que se hizo en el Comité Corporativo de Riesgo, luego pasó a revisión de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y, fundamentalmente, lo que pretende, además de hacer algunas modificaciones de forma entre *comisión* y *comité*, es incorporar en el artículo 18°, en lo que se denomina Control de riesgos de mercados internacionales, unos nuevos indicadores de acuerdo con una recomendación que nos hizo la Dirección Corporativa de Riesgo para actualizar y ponerlo en esas condiciones, se hacen algunas modificaciones que son de forma, pero de fondo quizás es esta.

Y también hacerles ver que recibimos recientemente de la Auditoría unas recomendaciones bastante importantes, que consideramos que pueden ser tomadas en cuenta en el futuro para análisis y discusión en la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, pero que por ahora, para alinear la propuesta de Riesgo, que ya fue conocida tanto en el Comité Corporativo de Riesgo como en la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos que sería ajustar la propuesta que está entregada entre los documentos, que como les decía son básicamente temas de forma, de actualización de comisiones y de términos y de fondo en el artículo 18 que tiene que ver con control de riesgos en mercados internacionales y los nuevos indicadores.

Básicamente eso es como el resumen.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Aprobar las modificaciones al Reglamento, de conformidad con la presentación que se ha dado, si estamos de acuerdo.

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

"1. Aprobar las modificaciones al Reglamento de Inversiones Financieras del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se leerá de la siguiente manera:

Reglamento de Inversiones Financieras del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Artículo 1 — Finalidad. El presente Reglamento se emite con fundamento en los artículos 24 b y 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y tiene como finalidad normar lo relacionado a las inversiones de los recursos propios del Conglomerado en el mercado financiero nacional e internacional.

Artículo 2 — Marco Legal. La actividad a que se refiere este Reglamento se regirá por la Ley y los reglamentos que rigen el Sistema Financiero Nacional y el mercado de valores, así como los reglamentos especiales que dicte la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y las políticas de inversión que emitan la Junta Directiva Nacional y las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado.

Artículo 3 — Objetivos del Reglamento. Las inversiones en valores que realice el Conglomerado tienen como objetivo principal proveerlo de la liquidez necesaria para financiar laactividad ordinaria de las compañías del Conglomerado, así comoel mantener la suficiencia patrimonial para cubrir los riesgos inherentes a su operativa normal y de forma secundaria incrementar la rentabilidad acorde al perfil de riesgo aprobado, fortalecer la gestión de negocios y la posición financiera de los integrantes del Conglomerado, administrando el riesgo propio de la actividad del Banco Popular y sus Unidades Estratégicas mediante una administración adecuada de los riesgos asociados a la actividad que desarrollan.

Artículo 4 — Alcance del contenido del Reglamento. Este reglamento establece las disposiciones generales de la administración de los recursos propios de las sociedades del Conglomerado Financiero de tal forma que sean compatibles con las necesidades de liquidez y se guarde un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgo, así como las disposiciones para conformar la Comisión de Inversiones de cada entidad, sus deberes y atribuciones.

Artículo 5—Normas de acatamiento general. Los miembros de la Comisión de Inversiones tienen el deber de conocer y respetar las leyes y Reglamentos que rigen el Sistema Financiero Nacional y el mercado de valores costarricenses, así como el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta (Ética) del Conglomerado.

Artículo 6—Definiciones. Para los efectos del presente Reglamento, se entiende por:

Autorregulación: Conjunto de normas de conducta y de operación que se imponen los participantes del mercado de valores, quienes además por propia cuenta supervisan su cumplimiento y sancionan las violaciones.

Calificación de riesgo: Valoración que realiza una empresa calificadora de riesgo sobre la capacidad de un emisor y sus garantes para pagar el capital y los intereses en los términos y plazos pactados en cada emisión. Está basada en análisis técnicos, realizados bajo una metodología uniforme que ha debido ser registrada en la SUGEVAL, para el caso de Costa Rica y por el órgano correspondiente en el caso de otros países. No obstante, una calificación de riesgo no constituye una recomendación para comprar, vender o mantener un determinado valor, sino un insumo adicional que puede considerar el inversionista al tomar sus decisiones de inversión.

Calificadoras de riesgo: Entidad que emite una opinión independiente, objetiva y técnicamente fundamentada acerca de la solvencia y seguridad de un determinado emisor o valor. Las nomenclaturas jerarquizan los riesgos de menor a mayor: Así el esquema de flotación de uso más común en el nivel internacional (para deuda de largo plazo) comienza asignando una calificación AAA a los títulos de menor riesgo, hasta llegar a D, que corresponde a los valores con mayor probabilidad de incumplimiento de los pagos en las condiciones pactadas.

Calificación Internacional: Las calificaciones crediticias constituyen una opinión respecto de la habilidad relativa de una entidad y sus garantes de hacer frente a las obligaciones financieras, como son el pago de intereses, la devolución del principal, el pago de seguros o el pago de dividendos preferentes. Las calificaciones crediticias son utilizadas por los inversores como una indicación de la probabilidad de recuperar su dinero de acuerdo con los términos bajo los cuales invirtieron. Las calificaciones crediticias cubren el espectro global de empresas, soberanos (incluyendo supranacionales —multilaterales— y nacionales), entidades financieras, bancos, compañías de seguros, municipios y otras entidades públicas y de los títulos u otras obligaciones emitidas, además de emisiones de finanzas estructuradas respaldadas por activos financieros.

El uso de las calificaciones crediticias define su función: las calificaciones "grado de inversión" (categorías internacionales de largo plazo "AAA a BBB-"; corto plazo "F1 a F3" indican riesgo bajo a moderado, mientras que aquellas consideradas "especulativas" o "debajo grado de inversión" (categorías internacionales de largo plazo "BB+ a D") indican un mayor nivel de riesgo o que un evento de default ha ocurrido, Las calificaciones crediticias expresan riesgo mediante un ranking relativo, lo cual equivale a decir que son medidas ordinales del riesgo crediticio y que no son predictivas de una frecuencia especifica de default o perdida.

Capital ajustado: El capital suscrito y pagado, y las reservas patrimoniales no redimibles.

Capitalización: Reinversión o reaplicación de resultados, utilidades o reservas.

Cartera de inversión: Conjunto de activos financieros en los cuales se invierten los recursos propios.

Clasificación internacional por estrellas de Morningstar: Proporciona una puntuación por rentabilidad entre fondos mutuos (fondos de inversión en el caso de Costa Rica) de similares características, teniendo en cuenta sus

diferentes costos y su rentabilidad ajustada al riesgo. Las estrellas solo se asignan a fondos que tengan más de tres años de antigüedad, siempre que su estrategia de inversión no haya sufrido cambios importantes, que sus datos de rentabilidad histórica sean relevantes y que existan suficientes fondos similares para establecer la clasificación.

Comisión: Comité de Inversiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal regulado por el Capítulo II de este Reglamento.

Conglomerado: Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Derivados financieros: Contratos cuyo precio depende del valor de un activo, el cual es comúnmente denominado subyacente de dicho contrato. Son productos destinados a cubrir los posibles riesgos que aparecen en cualquier operación financiera, estabilizando y por tanto concretando el coste financiero real de la operación.

Fondos Cotizados (ETF): Los fondos cotizados son fondos de inversión con la particularidad de cotizar en bolsas de valores, igual que una acción; se pueden comprar y vender a lo largo de una sesión al precio existente en cada momento, sin necesidad de esperar al cierre del mercado para conocer el valor liquidativo al que se hace su suscripción o reembolso. Son conocidos por sus siglas en inglés ETF (Exchange- Traded Funds).

Los fondos cotizados se caracterizan fundamentalmente por el objetivo principal de su política de inversión, a saber, reproducir un determinado índice bursátil o de renta fija, y sus participaciones están admitidas a negociación en bolsas de valores. Los fondos cotizados son semejantes a los fondos índice, de los que se diferencian por permitir la adquisición o venta de la participación no solo una vez al día, sino durante todo el período diario de negociación en la correspondiente bolsa de valores.

La principal característica de los fondos de inversión cotizados es que sus participaciones negocian en mercados bursátiles electrónicos en tiempo real, con las mismas características que se aplican a cualquier otro valor cotizado.

Fondos de inversión: Cartera de valores con cotización bursátil perteneciente a un conjunto de inversionistas. Se crea con el aporte patrimonial de un cierto número de inversionistas individuales, para destinar dichos recursos a la inversión en activos con características preestablecidas.

Quien ingresa a un fondo adquiere una o varias participaciones, las cuales están distribuidas en forma proporcional a sus aportes. Este instrumento busca que el pequeño inversionista participe de los beneficios derivados de las inversiones a gran escala (rentabilidad y diversificación del riesgo). En Costa Rica, solo pueden ser gestionados por una sociedad administradora de fondos de inversión.

Fondo de inversión financiero: Fondo cuya totalidad de su activo está invertido en valores o en otros instrumentos financieros representativos de activos financieros.

Fondo de inversión inmobiliario: Fondo cuyo objetivo primordial es la inversión en bienes inmuebles, para su explotación en alquiler o, complementariamente, en su venta. Se constituye como un fondo de inversión cerrado.

Fondos de inversión de Desarrollo de Proyectos: Los fondos de inversión de desarrollo de proyectos son patrimonios independientes que administran sociedades administradoras de fondos de inversión, por cuenta y riesgo de los participantes cuyo objetivo primordial es la inversión en proyectos en distintas fases de diseño, desarrollo o equipamiento, para su conclusión y venta, o explotación según se defina en el prospecto.

Fondos índices: Fondo de inversión, cuya composición de valores, replica la composición de un índice determinado.

Intermediario bursátil: Persona física o jurídica que ejecuta órdenes de inversión por cuenta de sus clientes.

Límites de inversión: Restricciones que se le aplican a la cartera de inversiones, que pueden referirse a la concentración por emisión, emisor, tipo de instrumento, moneda y mercado, establecidos en las disposiciones normativas o políticas de Inversión aprobada por la Junta Directiva Nacional y las Juntas Directivas de cada una de las Sociedades.

Liquidez: Facilidad que tiene el tenedor de un activo para transformarlo en dinero en cualquier momento.

Mercado de liquidez: Mercado habilitado por la Bolsa Nacional de Valores S. A. y el Banco Central de Costa Rica, en el que los puestos de Bolsa y los Intermediarios Financieros, solicitan préstamos o invierten sus recursos por medio de recompras a un día plazo o más.

Mercado Nacional: Plaza de negociación domiciliada en Costa Rica, donde se realizan operaciones con valores emitidos por entidades costarricenses o extranjeras inscritas en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios.

Mercado internacional: Plazas de negociación domiciliadas en los países miembros de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), en donde se realizan operaciones con valores emitidos por emisores inscritos en dichas plazas.

Mercado primario: Es el mercado primario en que son colocados los valores por primera vez. Sus operaciones constituyen compraventas a través de las cuales los valores son emitidos e ingresan al mercado de valores.

Mercado secundario: Mercado en el que se negocian valores previamente emitidos y en circulación. El vendedor de los valores ya no es el emisor, sino un inversionista o un intermediario.

Mesa de dinero: Es un canal directo especializado en la compra y venta de valores.

Normativa prudencial: Conjunto de normas para el funcionamiento del mercado y sus participantes, que pretenden reducir los diferentes riesgos inherentes al mercado de valores o dotar a los agentes de los recursos propios necesarios para aminorar los efectos de una eventual crisis.

Prospecto de inversión: Documento, exigido en Costa Rica por la Superintendencia General de Valores, que debe contener información sobre las principales características y condiciones de las emisiones que se registran y de la empresa emisora, el fondo de inversión o la sociedad administradora en cuestión. Su presentación es requisito para la autorización de la emisión o el fondo y constituye una parte integrante de la relación contractual entre el inversionista y la empresa emisora o sociedad administradora.

Recompra: Operación en la que una persona (comprador a plazo) vende un valor hoy y se compromete a recomprarlo de nuevo en un plazo determinado, reconociéndole a su contraparte (vendedor a plazo) un rendimiento por el tiempo que estuvo vigente el contrato.

Reporto: Operación de crédito a corto plazo, que consiste en la inversión de valores por un plazo determinado, vencido el cual el inversionista se obliga a devolver los mismos u otros de la misma especie, cantidad y emisor a la contraparte, por un precio generalmente superior al negociado en la primera operación.

Reembolso o redención en fondos de inversión: Mecanismo mediante el cual el inversionista retira total o parcialmente los recursos que posee en un fondo de inversión.

Riesgo: Volatilidad no esperada de los flujos financieros, generalmente derivada del valor de los activos o los pasivos.

Riesgo de liquidez: Se define como la probabilidad de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la enajenación de activos a descuentos inusuales y significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales.

Riesgo de solvencia: Se presenta cuando el nivel de capital de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial.

La determinación de las pérdidas estimadas se basa en la calidad y estructura de los activos de los intermediarios financieros, por lo tanto, el riesgo de solvencia incluye el riesgo de los activos.

Riesgo cambiario: Una entidad se enfrenta a este tipo de riesgo cuando el valor de sus activos y pasivos en moneda extranjera se ve afectado por las variaciones en el tipo de cambio.

Riesgo de crédito: Surge de la posibilidad de que un deudor no pague.

Riesgo de mercado: Surge ante los cambios adversos que se pueden originar en movimientos de tasas de interés o de precios, riesgo de base, información actualizada sobre posiciones y precios, y movimientos en otras variables (económicas y extraeconómicas) que inciden sobre el precio de los instrumentos financieros. Los criterios por utilizar en este caso son: valor en riesgo (VaR), duración, factor beta y estructura de correlaciones.

Riesgo operacional o de funcionamiento: Es la pérdida potencial que se puede producir por fallas o deficiencias en los procesos, el personal, sistemas de información, controles internos o bien por acontecimientos externos.

Riesgo de contraparte: Riesgo de que la contraparte no entregue el valor o el dinero correspondiente a la transacción en la fecha de liquidación.

Riesgo de precio: Riesgo de pérdida por variaciones en los precios de los instrumentos frente a los precios del mercado.

Riesgo de tasa de interés: Riesgo de pérdida ocasionada por cambios inesperados en las tasas de interés del mercado.

Riesgo legal (Jurídico): Riesgo derivado de situaciones de orden legal que puedan afectar la titularidad de las inversiones.

Riesgo sistémico: Riesgo de que los problemas sufridos por un participante o grupo de participantes se generalice al conjunto del mercado en virtud de la concatenación existente entre las posiciones abiertas de todos los participantes.

Valoración de carteras a precio de mercado: Consiste en la valoración de los valores que forman parte de una cartera de inversión, a través de la estimación del valor razonable que éstos tendrían en el mercado en un momento dado.

Valores: Los títulos valores, así como cualquier otro derecho económico o patrimonial, incorporado o no en un documento que, por su configuración jurídica y régimen de transmisión, sea susceptible de negociación en un mercado de valores.

Ventanilla: Red de distribución de valores organizada por el emisor para colocar directamente la totalidad o una parte de sus emisiones.

Artículo 7 — De la integración de la Comisión de Inversiones.

Cada Unidad Estratégica integrará una comisión para la aplicación de políticas de inversión de recursos propios el cual contará como mínimo con tres miembros, para ello cada una tendrá dentro de su normativa interna un documento en el cual se detalle dicha conformación, respetando la normativa del regulador.

La Comisión de Inversiones, en el Banco Popular, estará integrado por:

- **El Subgerente General de Operaciones, quien lo presidirá, funcionario que podrá ser sustituido por el Subgerente General de Negocios, quien, en ese caso, lo presidirá.**
- **El Jefe de la División de Captación.**
- **El Director Financiero Corporativo.**
- **El Jefe de la División de Tesorería Corporativa. Representante de la Gerencia General Corporativa.**

Cuando lo estime conveniente, el Gerente General Corporativo participará en las sesiones con voz y voto, caso en el cual ejercerá la presidencia.

Para toda sesión de la Comisión en la que se vayan a tratar asuntos de interés de alguna Unidad Estratégica del Banco, deberá convocarse al Gerente respectivo o su delegado, quien asistirá a la sesión con voz y voto.

Sin perjuicio de lo indicado en el párrafo anterior, los Gerentes del Puesto de Bolsa y de la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión o sus delegados, el Director de la Dirección Corporativa de Riesgo o su delegado y un asesor de la Subgerencia General de Operaciones, deberán asistir a las sesiones de la Comisión, con voz, pero sin

voto. A estos asesores se les deberá incluir en todas las convocatorias de la Comisión.

La Comisión deberá sesionar al menos una vez al mes, y el quórum para sesionar válidamente será la mayoría absoluta de los integrantes que deban asistir, pero siempre y cuando esté presente el Subgerente General de Operaciones, cuya ausencia será suplida por el Subgerente General de Negocios.

Artículo 8 — De las funciones y responsabilidades de las Comisiones.

Cada una de las Comisiones de las Unidades Estratégicas del Conglomerado deberán:

a. **Definir sus funciones y responsabilidades en su Manual de Inversiones, respetando la normativa que les compete, en concordancia con las disposiciones normativas de Inversión aprobadas por la Junta Directiva Nacional y por cada órgano de dirección de las Subsidiarias, y las pautas de inversión incorporadas en este Reglamento.**

b. **Deberán supervisar que el Gerente General de cada Unidad Estratégica cumpla con los límites establecidos en las políticas de inversión definidas por la respectiva Junta Directiva, así como por el cumplimiento de las disposiciones indicadas en el artículo 2° de este Reglamento.**

c. **Emitir criterios sobre los proyectos de los reglamentos indicados en el artículo 2° de este Reglamento, que vayan a ser emitidos por la Junta Directiva Nacional, y sobre las Políticas de Inversión que al respecto dicten las Juntas Directivas de las Unidades Estratégicas del Conglomerado.**

Para la Comisión de Inversiones del Banco tendrá las siguientes responsabilidades y funciones:

a. **Proponer, para la aprobación de la Junta Directiva Nacional, las disposiciones normativas de inversión de recursos propios del Conglomerado, los cuales deberán considerar criterios de diversificación por valores, plazos, montos, moneda y emisores, así como procurar lograr una equilibrada diversificación, liquidez, rentabilidad y riesgo.**

b. **Proponer políticas para las inversiones en mercados internacionales y nacionales.**

c. **Velar por el cumplimiento de las disposiciones normativas de inversión aprobadas por la Junta Directiva Nacional, y las pautas de inversión incorporadas en este Reglamento.**

d. **Analizar el entorno macroeconómico nacional e internacional, y evaluar amenazas y oportunidades relacionadas con la cartera de inversiones y las decisiones de inversión que se presenten.**

e. **Monitorear y analizar la calificación de riesgo país, emitidas a los Gobiernos y Bancos Centrales de los países que se tengan incorporados en la cartera de inversiones**

f. **Monitorear y analizar las calificaciones de riesgo emitidas a los valores internacionales que se tengan incorporados en la cartera de inversiones.**

g. **Evaluar y tomar decisiones sobre las alternativas de inversión que se le presenten.**

h. **Velar porque las inversiones del Conglomerado cumplan con la normativa prudencial emitida por los entes reguladores y de supervisión.**

i. **Establecer y aprobar las estrategias de inversión de acuerdo con lo definido en las disposiciones normativas y este Reglamento.**

j. **Analizar los prospectos de portafolios de inversión, prospectos bursátiles y otros.**

k. **Recibir y conocer los diferentes estudios e informes elaborados por la Dirección Financiera Corporativa, la Dirección Corporativa Riesgo y las Unidades Estratégicas, sobre los riesgos asociados a los instrumentos en los cuales invierte el Conglomerado.**

l. **Evaluar y aprobar instrumentos de inversión sofisticados, y no sofisticados para el mercado internacional, siempre y cuando se encuentren dentro las disposiciones normativas aprobadas por la Junta Directiva Nacional.**

m. **Tomar decisiones que estén en concordancia con los objetivos de las inversiones en valores del Banco Popular; así como administrar el riesgo propio de la actividad del Conglomerado mediante mecanismos adecuados de control de los riesgos asociados a la actividad que desarrolla.**

n. **Coordinar reuniones con personeros de los diferentes bancos y entidades financieras, con el fin de evaluar el desempeño de su administración, así como contar con herramientas e insumos necesarios para la toma de decisiones.**

o. **Revisar el presente reglamento al menos una vez al año, cada vez que se modifiquen las disposiciones normativas de inversión aprobadas por la Junta Directiva Nacional o cuando haya cambios en la normativa externa, así como remitir las propuestas que correspondan para que sean aprobadas por el órgano competente.**

p. **Cualquier otra función que se derive de la aplicación de este Reglamento.**

Artículo 9. — Responsabilidades de la División de Tesorería Corporativa. La División de Tesorería Corporativa deberá:

a. **Informar mensualmente a la Comisión de Inversiones, y a la Dirección Corporativa de Riesgo, de todos los excesos de los límites, así como cualquier hecho relevante que afecte las inversiones financieras del Conglomerado.**

b. **Informar a la Comisión de Inversiones y a la Dirección Corporativo Riesgo de la evolución de las rentabilidades, los riesgos asociados y el comportamiento de las inversiones que conforman los portafolios del Conglomerado en el último mes.**

c. **Remitir a la Dirección Corporativa de Riesgo mensualmente, los informes de carteras, rentabilidad, valoración, concentración recompras, matriz de bancos y cualquier información relevante de la cartera de inversiones.**

d. **Comunicar a la Comisión de Inversiones cualquier hecho relevante que afecte a las inversiones de la cartera, con un plazo máximo de 24 horas después de ocurrido el hecho.**

e. **Ejecutar los acuerdos de la Comisión de Inversiones.**

f. **Informar a la Comisión de Inversiones de las tasas recomendadas para las inversiones de los Fondos Especiales y FODEMIPYME.**

Artículo 10. — Responsabilidades de la Dirección Corporativa de Riesgo. La Dirección Corporativa de Riesgo tendrá, dentro de sus responsabilidades:

a. **Monitorear los límites y rentabilidades, y mantener información histórica de los valores que conforman el portafolio de inversión.**

b. **Establecer metodologías y procedimientos de identificación, evaluación, monitoreo, control, mitigación y comunicación de la información de riesgo del portafolio de inversión.**

c. **Velar por el cumplimiento de los límites establecidos en las disposiciones normativas de inversión aprobada por la Junta Directiva.**

d. **Monitorear mensualmente el cumplimiento de los límites de inversiones, para la oportuna detección de excesos.**

e. **Elevar a la Comisión de Inversiones los análisis e informes solicitados.**

f. **Remitir al Comité de Riesgo y a la Comisión de Inversiones, cada mes, el análisis de los riesgos asociados al portafolio de inversiones.**

Artículo 11. — Metodologías de Riesgo, aplicadas a las carteras de inversiones. La Dirección Corporativa de Riesgo elaborará:

1- Un modelo de índice calidad de los emisores financieros (ranking de bancos), y remitirá trimestralmente a la División de Tesorería Corporativa y a las áreas de gestión del portafolio de las Unidades Estratégicas las

concentraciones máximas de inversión que podrán mantenerse en cada entidad bancaria y financiera que reportan Ficha Camels ante la SUGEF.

En caso de que se incumpla la concentración autorizada, la División de Tesorería Corporativa contará con un periodo de tres meses para normalizar la situación, o en su defecto, se esperará el vencimiento correspondiente de las inversiones y no se renovará con el o los emisores que no cumplan con los requerimientos del modelo de ranking bancario.

2- La Dirección Corporativa de Riesgo remitirá a la División de Tesorería Corporativa y a las áreas de gestión del portafolio de las Unidades Estratégicas del Conglomerado el Informe Análisis de Emisores con el fin de brindar una herramienta adicional para la toma de decisiones. Este análisis, se realiza con el fin de identificar focos de riesgo en la estructura financiera que puedan generar en el futuro posiciones de riesgo de crédito, por parte de los emisores en los cuales se están colocando recursos por parte del Conglomerado.

Este análisis contribuye en la valoración de la solidez de los emisores, así como de su capacidad para atender sus obligaciones, con el objeto de determinar las opciones seguras de inversión para el banco.

3- La metodología de Ranking de SAFIS, valora información mensual, en los fondos del mercado de dinero, presentada por las sociedades administradoras de fondos de inversión a la SUGEVAL y se revisará semestralmente los parámetros de evaluación.

Se presentará mensualmente, a la División de Tesorería Corporativa y a las áreas de gestión del portafolio de las Unidades Estratégicas del Conglomerado para su control y seguimiento de lineamientos de concentración por Sociedad de Fondos de Inversión.

Estos lineamientos se presentarán en colones y dólares según corresponda, estableciendo un máximo de participación en las sociedades.

4-Aplicación de la metodología para concentración en fondos mutuos y ETF.

Artículo 12. — Calificaciones de riesgo. La Dirección Corporativa de Riesgo proporcionará diariamente las calificaciones de riesgo de los instrumentos de inversión que forman parte de la cartera activa del Banco.

Será responsabilidad de la División de Tesorería Corporativa y le dará seguimiento e informará mensualmente a la Dirección Corporativa de Riesgo y a la Comisión de Inversiones, cuando alguna emisión activa disminuya su calificación de riesgo, para que conjuntamente se evalúe y se tomen las acciones que correspondan.

Inversiones autorizadas para el Conglomerado del Banco Popular

Artículo 13. — Inversiones permitidas. Las inversiones que ejecuten los órganos correspondientes en el Banco o sus Unidades Estratégicas se realizarán exclusivamente en los valores autorizados en la Política de Inversiones aprobada por la Junta Directiva Nacional y según los parámetros por ésta definidos, a saber:

a. Valores emitidos por el Gobierno o el Banco Central de Costa Rica.

b. Valores emitidos por el Gobierno o el Banco Central de otros países, que posean una calificación de riesgo a corto y largo plazo igual a la de Costa Rica o superior.

c. Valores emitidos por bancos extranjeros de primer orden, según lo determine el Banco Central de Costa Rica o por instituciones públicas extranjeras, que posean una calificación de riesgo de corto y largo plazo igual o superior a la de Costa Rica.

d. Inversiones en ETF, Fondos mutuos y Money Market, aprobados por el Comisión de Inversiones.

e. Inversiones en derivados financieros, aprobados por la Comisión de Inversiones, donde se detallen los parámetros y cláusulas estipuladas en los contratos, de manera que se cumpla con los objetivos establecidos en este Reglamento y con la normativa asociada al Banco y cada una de las Unidades Estratégicas.

f. Valores de deuda privados y corporativos de países cuya calificación de riesgo sea igual o superior a la

calificación de Costa Rica. Valores de renta variable sujetos a aprobación de la Comisión de Inversiones.

g. Valores de deuda emitidos por organismos multilaterales, cuya calificación de riesgo sea igual o superior a la calificación de Costa Rica.

h. Valores emitidos por emisores que posean garantía solidaria del Estado de Costa Rica, que por su naturaleza no son sujetos de calificación de riesgo.

i. Valores emitidos por entidades públicas costarricenses con calificación sobre el emisor o sobre la emisión a corto y largo plazo al menos de "A" o su equivalente.

j. Valores emitidos por bancos públicos, deberán tener una suficiencia patrimonial mínima del 10.00%, donde se establecerá un proceso de debida diligencia por parte de la Comisión de Inversiones y se aplicará la metodología de análisis de emisores que posee la Dirección Corporativa de Riesgo.

k. Valores emitidos por los bancos privados integrantes del Sistema Bancario Nacional con patrimonio mínimo establecido por el ente regulador y una suficiencia patrimonial establecida por el regulador y se aplicará la metodología de análisis de emisores que posee la Dirección Corporativa de Riesgo, que posean una calificación sobre el emisor o sobre la emisión a largo plazo al menos de "A" o su equivalente, en el mercado nacional.

l. Valores emitidos por mutuales con una suficiencia patrimonial, establecida por el regulador, y se aplicará la metodología de análisis de emisores que posee la Dirección Corporativa de Riesgo, que posean una calificación sobre el emisor o sobre la emisión a largo plazo al menos de "A" o su equivalente, en el mercado nacional.

m. Valores estandarizados emitidos por entidades domiciliadas en Costa Rica que cuenten con calificación sobre el emisor o sobre la emisión al menos de "A", establecida por calificadoras autorizadas por la SUGEVAL, así como que tengan un patrimonio mayor al establecido por SUGEF para bancos privados, y una razón de endeudamiento que no supere tres veces su patrimonio.

n. Participaciones de fondos de inversión locales, financieros, inmobiliarios y de desarrollo inmobiliario, siempre y cuando la emisión posea una calificación al menos de "A" o su equivalente, establecida por calificadoras autorizadas por la SUGEVAL y cuyas carteras podrán estar compuestas por valores públicos y privados, locales o internacionales, según lo establecen los respectivos prospectos.

Artículo 14. — Inversión en el Mercado Nacional. Las inversiones en el mercado nacional podrán realizarse tanto en el mercado primario como en el secundario, directamente o a través de:

a. Popular Valores o los puestos de bolsa aprobados por la Comisión de Inversiones, autorizados y regulados por la SUGEVAL.

b. Popular Sociedad de Fondos de Inversión o las sociedades de fondos de inversión aprobados por la Comisión de Inversiones, autorizados y regulados por la SUGEVAL.

En igualdad de condiciones, se escogerá al proveedor perteneciente al Conglomerado.

Artículo 15. — Inversiones en mercados internacionales. Las inversiones en el mercado internacional se realizarán conforme a las disposiciones normativas aprobadas por la Junta Directiva Nacional, y se podrán realizar a través de cualquier Puesto de Bolsa, que ofrezca las mejores condiciones, en cuanto a oportunidades de inversión, y a riesgo y rentabilidad neta para los intereses del Conglomerado.

Para formalizar una inversión internacional, será necesario: Contar con la aprobación de la a Comisión de Inversiones.

Tomar en cuenta la tolerancia al riesgo de este tipo de instrumento, así como las necesidades futuras de capital para el logro de los objetivos. Plantear una estrategia de inversión, la cual deberá ser validada con los criterios del área de riesgo, buscando un adecuado balance entre riesgo, rentabilidad y liquidez.

Artículo 16: Características de inversiones en Mercados Internacionales. Los instrumentos que serán considerados para realizar inversiones en los mercados internacionales por parte del Conglomerado deberán tener las

características que cumplan con la siguiente clasificación:

Instrumentos de deuda: Los cuales podrán ser soberanos, o corporativos con categorías de riesgo por encima que las de Costa Rica, al momento de la compra.

Etfs: Los etfs en los cuales se podrán invertir pueden ser de diferentes tipos o categorías con objetivos de inversión diversos, no obstante, deberán ser evaluados según el perfil de riesgos que el Conglomerado acepte en su asignación estratégica de activos.

Fondos Mutuos: Los fondos mutuos los cuales se podrán invertir pueden ser de diferentes tipos o categorías con objetivos de inversión diversos, no obstante, deberán ser evaluados según el perfil de riesgos que el Conglomerado acepte en su asignación estratégica de activos.

Money Market: Se podrán invertir en fondos de mercado de dinero, los cuales deberán cumplir con las características básicas para manejo de liquidez del Conglomerado como facilidad de liquidación, y que estén compuestos por instrumentos de alta liquidez.

Artículo 17. — Intermediación Bursátil en el Mercado Internacional. Para realizar la intermediación bursátil, se debe cumplir con los siguientes aspectos:

1. La Comisión de Inversiones definirá previamente los puestos de bolsa autorizados, de acuerdo con los criterios vinculantes establecidos por la Dirección Corporativa de Riesgo.

Estos criterios deben incluir aspectos cualitativos y cuantitativos de cada uno de los participantes.

2. En el caso de que la División de Tesorería Corporativa considere necesario cambiar o incluir un puesto de bolsa, considerará el criterio de la Comisión de Inversiones.

El control de los criterios de la asignación de puestos de bolsa debe ser llevado por la División de Tesorería Corporativa del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y deben ser evaluados, al menos, los siguientes criterios.

Costo de comisiones. Acompañamiento y asesoría.

Aspectos relacionados con procedimientos y cumplimiento de normas por parte del puesto de bolsa.

Evaluación de los sistemas de información que se tenga con el cliente, donde se valide la transparencia de la información.

Experiencia del puesto de bolsa en mercados internacionales y de sus profesionales.

Artículo 18. — Mecanismos de control de riesgos. El control de riesgo en mercados internacionales estará definido por los instrumentos de inversión definidos en el presente Reglamento.

Para el caso de los ETF, la Dirección Corporativa de Riesgo definirá los indicadores mínimos requeridos, entre los cuales se deben considerar los siguientes:

- ✓ **Valor en riesgo internacional**
- ✓ **Valor en riesgo condicional internacional (CVAR)**
- ✓ **Volatilidad de largo plazo**
- ✓ **Volatilidad de corto plazo**
- ✓ **Tracking Error**

Estos indicadores se presentarán como parte del seguimiento periódico y se incluirán en el informe de resultados de ganancias y pérdidas obtenidas por la gestión activa de estos instrumentos. La responsabilidad de dicho control recaerá en la División de Tesorería Corporativa.

De las inversiones

Artículo 19. — Inversiones autorizadas. Todo valor por adquirir debe estar autorizado para circular en una bolsa y tener al menos la escala de calificación de riesgo igual o superior a la de Costa Rica, emitida por una empresa calificadora de riesgo debidamente autorizada para operar en el mercado respectivo. No obstante, en el mercado local se podrá invertir en los valores indicados en el artículo 10 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores.

Artículo 20. — Inversiones en operaciones de liquidez. El Banco, por medio de la División de Tesorería Corporativa, podrá realizar operaciones en el mercado interbancario, recompras, reportos y en los mercados de liquidez, con el fin de realizar la colocación de recursos y el calce de obligaciones de los flujos de entradas y salidas de efectivo, por medio de:

La adquisición de valores en ventanilla emitidos por el Banco Central de Costa Rica, Ministerio de Hacienda, entidades públicas, bancos privados, mutuales, o cuando se trate de operaciones a través de una bolsa y la entidad emisora sea un banco del sector público, o un banco privado perteneciente a un grupo financiero cuyo patrimonio sea el mínimo requerido por el ente regulador.

Operar directamente en mercados interbancarios y bursátiles.

Adquirir productos de liquidez que ofrezca el mercado nacional, de acuerdo con estrategias que la Comisión considere fortalecen su gestión.

Adquirir productos de liquidez que ofrezca el Tesoro Nacional del Gobierno de los Estados Unidos de América y los gobiernos del G7 y sus bancos centrales.

Los valores que se adquieran deberán respetar las políticas de inversión aprobadas por la Junta Directiva Nacional.

Artículo 21 — Inversiones autorizadas en nuevos productos financieros del Conglomerado Banco Popular.

En caso de nuevos productos desarrollados por las Unidades Estratégicas del Conglomerado, el Banco podrá asumir la posición de inversionista inicial, caso en el que se podrán exceder los límites de concentración establecidos en el Manual de Política de Inversiones por un año como máximo, contado desde el día en que se realiza la primera inversión. Para excederse deberá contarse con la aprobación de la Comisión de Inversiones.

El crecimiento del nuevo producto será monitoreado cada tres meses por la División de Tesorería Corporativa e informará a la Comisión de Inversiones y a la Dirección Gestión Riesgo Corporativo, con el fin de evaluar el nivel de inversión requerido para su funcionamiento y en procura de retornar a los límites normales, en un periodo no mayor a los tres meses.

Artículo 22. — Inversiones prohibidas. El Banco y sus sociedades no podrán realizar inversiones, directa o indirectamente, en valores emitidos por, o propiedad de:

a. Los integrantes de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras, los de su Directorio, los miembros de las Juntas Directivas del Banco y sus Unidades Estratégicas, los fiscales, los gerentes, subgerentes y auditores del Banco y sus Sociedades, los miembros del Comisión de Inversiones, los agentes de cualquier puesto de bolsa que brinde servicios al Banco y sus Unidades Estratégicas y los demás servidores con influencia o poder de decisión, incluyendo asesores, en cualquier etapa del procedimiento de inversión, incluso en su fiscalización posterior, incluyendo sus ascendientes, descendientes, cónyuges y demás parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, inclusive.

b. Sociedades mercantiles en las cuales las personas nombradas en el inciso anterior sean representantes legales, integrantes de su junta directiva, fiscales o gerentes, o bien posean acciones, cuotas u otras participaciones de capital, iguales o superiores al 50%.

Artículo 23. — Valoración de carteras activas. Para valorar las carteras, se deberá:

a. En el mercado local, considerar la información pública generada por las bolsas de valores autorizadas para operar en el país o empresas proveedoras de precios autorizados por la SUGEVAL, tanto para valores transados como no transados en las bolsas.

b. En los mercados extranjeros, será válida la cotización de mercado de una agencia informativa financiera de

prestigio y de conformidad con procedimientos emitidos por la SUGEVAL. Además, se utilizará Bloomberg y otras herramientas y proveedores de precios que sean necesarios.

Si se presentaran casos en los que no se pueda obtener referencia de precio por medio de los entes indicados, la Comisión determinará la metodología para valorar el precio de los valores.

Artículo 24. — Valores autorizados y su custodia. Las inversiones podrán realizarse en valores representados por medio de macrotítulos desmaterializados, títulos físicos o anotaciones electrónicas en cuenta, y deberán ser custodiados en el custodio autorizado, todo según lo establecido en las disposiciones indicadas en el artículo 2° de este Reglamento.

Artículo 25. — Requisitos de los custodios extranjeros. Para que la custodia se lleve a cabo en el extranjero, será necesario que la Comisión justifique los motivos de la conveniencia de tal decisión, los cuales deberán constar en el acta de la respectiva sesión, y cumplir con los siguientes requisitos:

a. **Ser una entidad autorizada y fiscalizada por los entes reguladores correspondientes en el país donde realice sus actividades.**

b. **Si se opta por una entidad que únicamente brinda servicios de custodia y que está adicionada a una entidad Bancaria, no podrá poseer una calificación a largo plazo menor a "A" o su equivalente, emitida por una entidad calificadora de riesgo reconocida por la Comisión de Valores de los Estados Unidos de América. En caso de poseer varias calificaciones, se tomará la calificación de riesgo más baja.**

c. **Estar adscrito a uno de los Custodios Globales acreditados por la SUGEVAL.**

d. **Contar con al menos quince años de experiencia en la prestación de servicios de custodia.**

e. **Contar con la posibilidad de abrir y administrar cuentas que a su vez permitan la asignación de valores a nombre de los fondos administrados, cuyos registros estén actualizados diariamente.**

f. **Prestar el servicio de custodia con fundamento en un contrato escrito.**

Los valores custodiados pertenecientes al Conglomerado Financiero del Banco Popular no se podrán utilizar para garantizar otras operaciones financieras, al menos que exista una autorización fundada por parte la Comisión.

Artículo 26. — De la revisión del Reglamento. La Comisión de Inversiones deberá revisar el presente reglamento anualmente, y deberá someter sus propuestas de modificación a la Junta Directiva Nacional.

Artículo 27. — Vigencia. El presente reglamento deroga el reglamento vigente, aprobado en sesión ordinaria N° 4774 celebrada el 22 de julio del 2010 y publicado en La Gaceta N° 158 del 16 de agosto del 2010.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley Orgánica Banco Popular y de Desarrollo Comunal y en atención al acuerdo CCR-18-ACD-207-2022-Art-3.

2. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones al Reglamento de Inversiones Financieras del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (974)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-16-ACD-74-2022-Art-4)

ARTÍCULO 11

8.3.3.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, en atención del acuerdo CCR-18-ACD-207-2022-Art-3 del Comité Corporativo de Riesgo, da por conocida y remite a la Junta Directiva Nacional, para su valoración, la propuesta de modificación de las Políticas de Administración de la Cartera de Recursos Propios del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CTAJ-16-ACD-75-2022-Art-4)

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 las modificaciones a las Políticas de Administración de la Cartera de Recursos Propios del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, las cuales se leerán de la siguiente manera:

POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE RECURSOS PROPIOS DEL CFBPDC
TEXTO PROPUESTO 2022

I. POLITICA GENERALES

Artículo 1: Alcance

El presente documento establece las políticas que se deben aplicar en las inversiones para el portafolio de recursos propios del CFBPDC aprobado por la Junta Directiva Nacional.

El documento debe contar con la aprobación de conformidad y según el apetito de riesgo de las Juntas Directivas de cada Unidad Estratégica.

Artículo 2: Objetivo

a) Establecer los parámetros de gestión, que deben de mantenerse en las inversiones propias del Conglomerado.

b) Cumplir con los objetivos de inversiones de portafolios de recursos propios de la Unidades Estratégicas y la administración del Banco.

c) Las inversiones financieras se autorizarán para mantener el capital regulatorio, que compense los riesgos asociados en la marcha del negocio.

d) Todo límite referente a las inversiones financieras del CFBPDC se remite al Comité Corporativo de Riesgo Banco para que sea elevado para su aprobación a la Junta Directiva Nacional.

II. POLÍTICAS ESPECÍFICAS

Artículo 3: Lineamientos en Bancos

El modelo de índice calidad de los emisores financieros (ranking de bancos), realizado por la Dirección Corporativa de Riesgo, se remite trimestralmente a la División de Tesorería Corporativa y a sus Unidades Estratégicas pertenecientes al Conglomerado, el cual detalla las concentraciones máximas de inversión que podrán mantenerse en cada entidad bancaria y financiera que reportan Ficha Camels ante la SUGEF. En caso de que se incumpla la concentración autorizada, la División de Tesorería Corporativa y las Unidades Estratégicas pertenecientes al Conglomerado contarán con un periodo de tres meses para normalizar la situación, o en su defecto, se esperará el vencimiento correspondiente de las inversiones y no se renovará con el o los emisores que no cumplan con los requerimientos del modelo de ranking bancario.

Artículo 4: Lineamientos en SAFIS

La metodología de Ranking de SAFIS, valora información mensual, en los fondos del mercado de dinero, presentada por las sociedades administradoras de fondos de inversión a la SUGEVAL y se revisará anualmente los parámetros de evaluación. Se presentará mensualmente, a la División de Tesorería Corporativa y a las Unidades Estratégicas pertenecientes al Conglomerado para su control y seguimiento de lineamientos de concentración por Sociedad de Fondos de Inversión. Estos lineamientos se presentarán en colones y dólares según corresponda, estableciendo un máximo de participación en las Unidades Estratégicas.

Artículo 5: Análisis de emisores

La Dirección Corporativa de Riesgo remitirá a la División de Tesorería Corporativa y a las Unidades Estratégicas pertenecientes al Conglomerado el Informe Análisis de Emisores, con el fin de brindar una herramienta adicional para la toma de decisiones. Este análisis, se realiza con el fin de identificar focos de riesgo en la estructura financiera que puedan generar en el futuro posiciones de riesgo de crédito, por parte de los emisores en los cuales se están colocando recursos por parte de la tesorería del Banco. Este análisis contribuye en la valoración de la

solidez de los emisores, así como de su capacidad para atender sus obligaciones, con el objeto de determinar las opciones seguras de inversión para el banco.

Artículo 6: Grupos de interés económico

Según el artículo 9 del Reglamento SUGEF 5-04 sobre Grupos de Interés Económico," …el nivel máximo para el total de las operaciones activas que la entidad podrá realizar con una persona o con el conjunto de personas que conforman un grupo de interés económico, será de una suma equivalente al 20% del capital ajustados".

Artículo 7: Operaciones Intragrupo

Como parte de los mecanismos de gestión de conflictos de interés dentro de las operaciones que se realizan intragrupo, se ejecutarán bajo los siguientes términos: Cuando una empresa del Conglomerado realice una COMPRA/VENTA a otra empresa del Conglomerado, para su cuenta propia, en la que se haya generado una ganancia de capital para una de ellas, no podrá realizarse una operación de VENTA/COMPRA del mismo ISIN entre las mismas entidades, para su cuenta propia, en un plazo menor a los 15 días naturales, sin que medie una justificación al respecto.

Artículo 8: Concentración por plazo de vencimiento

Plazo	Máximo
Plazo 1 día a menos de 1 año:	100%
Plazo 1 año a menos de 5 años:	75%
Plazo de 5 años a menos de 10 años:	50%
Plazo de 10 años en adelante:	25%
Concentración de cartera en colones:	60% mínimo
Mínimo Concentración de cartera en dólares:	40% máximo

Máximo Excepciones a la norma por tipo de negocio:

POPULAR SEGUROS:
Plazo más de 5 años: 50%

POPULAR VALORES:
Plazo más de 10 años: 35%

Artículo 9: Concentración por moneda.

Se deberá mantener como mínimo un 60% del total de la cartera en valores emitidos en colones costarricenses y un máximo un 40% del total de la cartera en valores emitidos en dólares americanos o euros.

En el caso de requerirse invertir en monedas diferentes a estas, deberán ser aprobadas por la Junta Directiva Nacional.

Excepciones a la norma por tipo de negocio:

POPULAR VALORES:

De acuerdo con el Manual de Políticas para la Administración de los Riesgos de Popular Valores, se podrá invertir en valores denominados en moneda nacional, dólares, euros, reales y libras esterlinas; sin exceder los límites del Conglomerado.

Artículo 10: Límites de concentración en valores

El saldo semanal del Conglomerado en inversiones en recursos propios será controlado por la División de Tesorería Corporativa, las Unidades Estratégicas deberán remitir esta información con corte los jueves.

Es importante indicar que cada sociedad podrá mantener sus límites internos, pero a nivel de Conglomerado se establecen los siguientes límites, salvo las excepciones descritas en artículos anteriores:

Excepciones a la norma:

Cada Unidad Estratégica podrá mantener, según lo establecido en sus reglamentos internos, las inversiones en instrumentos emitidos por el Banco Popular.

LÍMITES DE CONCENTRACION DE VALORES	
Sector	CFBPDC
Sector Público -GOB	80%
Sector Público -BCCR	80%
Bancos Públicos CR	30% incluye BANHVI
Entidades Públicas CR	15%
Bancos Privados CR	15%
Entidades Privadas CR	15%
Mutuales	15%
Fondos de Inversión Financieros	40%
Fondos Inmobiliarios y/o de Desarrollo	10%
Inst. de Liquidez (recompras, MIL, Tesorero Directo, Inversiones)	40%
Inversiones Internacionales (Bonos Corporativos Internacionales)	10%
Bancos de Primer Orden e instituciones públicas extranjeras	15%
Fondos Mutuos Internacionales	5%
Gobierno o Banco Central de otros países	25%

Excepciones a la norma:

Cada sociedad podrá mantener, según lo establecido en sus reglamentos internos, las inversiones en instrumentos emitidos por el Banco Popular.

III. POLÍTICAS DE SEGUIMIENTO Y RESPONSABILIDADES

Artículo 11: Exceso de Límites

Los límites establecidos en estas políticas podrán excederse temporalmente hasta en veinte puntos porcentuales. Los motivos que justifican dicha modificación deberán quedar debidamente sustentados en el acta de la sesión correspondiente del comité o a la comisión que corresponda en cada Unidad Estratégica. Dicha desviación no podrá mantenerse por un plazo mayor de tres meses, ni reiterarse de no haber transcurrido un mes después del cese de tal modificación.

Artículo 12: Calificaciones de Riesgo

Será responsabilidad del funcionario designado del Banco Popular y de las Unidades Estratégicas, proporcionar diariamente las calificaciones de riesgo de los instrumentos de inversión que forman parte de la cartera de recursos propios a las áreas correspondientes.

La División Tesorería Corporativa del Banco Popular y las áreas que cada Unidad Estratégica designe llevarán mensualmente el control de las calificaciones de riesgo de los instrumentos de inversión que forman parte de la cartera de recursos propios; esta será revisada al menos 2 veces al año.

Artículo 13: Vigencia

La presente Política rige a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular.

Las políticas de inversión para el portafolio de recursos propios del CFBDC deberán revisarse, al menos, una vez al año.

IV. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

BANCO POPULAR:

- Reglamento de Inversiones Financieras del Conglomerado Banco Popular.
- Reglamento sobre Valoración de Instrumentos Financieros del CONASSIF.
- Acuerdo SUGEF 4-04 Reglamento Sobre el Grupo Vinculado a la Entidad.
- Ley General de Control Interno Nº 8292.
- Ley 8204 Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas y sus reformas
-Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias.

POPULAR PENSIONES:

- Marco de Gestión de Riesgos.

POPULAR SAFI:

- Manual de Políticas de Recursos Propios.
- Manual de Políticas de Riesgo.
- Instructivo de Trabajo Gestión Operativa
- Administrativa de la UR.
- Reglamento General de Sociedades Administradoras y Fondos de Inversión.
- Reglamento de Gestión de Riesgos. - Acuerdos varios sobre fondos de inversión.

POPULAR VALORES:

- Reglamento de Gestión de Riesgo
- Manual de Políticas de Administración de Riesgos.

POPULAR SEGUROS:

- Manual de Políticas de Inversión para recursos propios.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley Orgánica Banco Popular y de Desarrollo Comunal y en atención al acuerdo CCR-18-ACD-207-2022-Art-3". (975)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-16-ACD-75-2022-Art-4)

ARTÍCULO 12

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme del tercer trimestre de 2022, en cumplimiento del inciso 7 del acuerdo 183 de la Junta Directiva Nacional sesión 5624 y del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo CPBS-11-ACD-98-2022-Art-6)

Al ser las **diecinueve horas con nueve minutos,** inicia su participación virtual el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega, e inicia su participación presencial el Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Muy buenas noches. Procedemos a presentar el informe ejecutivo por parte de la Dirección del Fodemipyme. Podemos pasar de una vez a los resultados.

Al cierre de setiembre, se lleva un cumplimiento de la meta de un 68,82%, con una colocación de crédito de ₡3.441 millones, siendo lo importante que el crédito ha podido llegar a 75 empresas o beneficiarias pymes del sector micro, pequeña o mediana, donde se generó una protección de empleo de 426 personas.

Importante destacar que queda un disponible por colocar de ese Fondo de ₡23.000 millones a esa fecha y en eso estamos generando los esfuerzos necesarios para poder colocarlos.

Una cartera con una calidad de mora del 4,39%. Un 91% de esa colocación se ha hecho en microempresa, un 19% en la provincia de San José y un 81% fuera de la Gran Área Metropolitana.

A nivel del Fondo de Avales, este es el instrumento que genera mayor impacto o inclusión financiera. Al cierre del 30 de setiembre, se logró ya alcanzar la meta de todo el año: un 105,13% de cumplimiento, con una emisión de garantías de ₡4.731 millones, siendo lo verdaderamente importante el crédito que se ha podido movilizar de enero a setiembre.

Esa emisión de garantías ha facilitado crédito al sector mipyme, para el cual está hecho el Fondo, por ₡14.069 millones. El 70% de esa colocación, nuestros operadores financieros la realizan en microempresa. Se han atendido 181 pymes por este mecanismo del Fondo de Avales.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿De cuántas?

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

181 empresas.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿De cuántas pymes que hay en el mercado?

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

El mercado que accede el Fodemipyme natural son, aproximadamente, 21.000 pymes que están registradas en el reporte SIG del Ministerio de Economía. Esto de enero a setiembre; en el acumulado se llevan cerca de unas 3.500 pymes atendidas de esta población.

Aun así, esa población no aglutina -porque solo revela la pyme formal, que es la que tiene acceso al Fondo: podemos hablar de que hay en el mercado unas 104.000 micro, pequeñas y medianas empresas, que sería como el parque empresarial, pero formales a las que la Ley les permite acceder por los mecanismos de dos de tres (Caja, Tributación o riesgos) son solo 21.000, de las cuales hemos llegado a 3.000 con el alcance que tiene el Fondo.

Este instrumento sí genera. Aquí presento la distribución por si la quieren mirar luego. De hecho, los operadores financieros que tiene el Fodemipyme en este momento.

Esos ₡26.000 millones en avales es el saldo vivo en este momento. Pero eso no es lo importante, lo importante es la cartera que se ha podido colocar: son ₡74.000 millones vivos en este momento.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Eso es lo importante.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Es decir, que, si el Fondo de Avales no existiese, esa gente no hubiese podido acceder a esos recursos. Un segundo tema no menos relevante es que ya la emisión de garantías vivas supera el patrimonio y estamos en un mecanismo que se llama apalancamiento, que eso fue todo un paradigma rompérselo a la Sugef.

¿Por qué? Porque ellos decían a ₡1 de patrimonio, una garantía emitida, pues no todas las garantías se ponen malas y tenemos buenos indicadores de efectividad en los que llevamos tasa de ejecución o tasa de honramiento del Fondo.

El siguiente pilar que tiene el Fodemipyme se llama Servicios de Desarrollo Empresarial. Este año generamos dos programas: un programa de inclusión financiera que permite sustituir la garantía tradicional por acompañamiento para darle crédito a microempresas, principalmente, que hoy, si pasan por el programa de…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Trate de explicar un poquito eso porque eso es maravilloso: lo de cambiarle por el acompañamiento. A mí me parece que es la verdadera banca para el desarrollo.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Aquí encontramos una limitación, que es que, si usted quiere encontrar enemistades, pida fiadores, pues no disponen de garantía ya real: todo el mundo tiene ya sus garantías comprometidas. El empresario nos reclamaba, *pero es que ustedes no nos prestan, pero sí dicen que tienen los recursos y los instrumentos*.

Bueno, generamos un mecanismo donde tratamos de sustituir con un programa que elaboramos con la Dirección Corporativa de Riesgo, de mecanismos mitigadores alternos que nos permitieran canalizar recursos con acompañamiento en lugar de garantía, generando una responsabilidad, primero, de ese cliente para cerrarle las brechas que hoy presenta, para fortalecerle sus capacidades de gestión.

Y si supera ese proceso de acompañamiento, esa persona resulta favorecida con el crédito, por decirlo de esa manera, pero no nos podemos ir después de que le damos el crédito: tenemos que seguirle garantizando el éxito del proceso.

Entonces, estas personas firman una carta de compromiso y van a un modelo donde las mismas empresas nos van diciendo que es que esta empresa no ocupa los ₡10 millones que quiere: ocupa ₡6 millones, nada más. Si le da los ₡10 millones, amenazan problemas. Esta empresa no ocupa capital de trabajo, lo que ocupa es resolver su problema de pasivos que la están ahogando.

Entonces, el modelo de Servicios de Desarrollo Empresarial hoy se gestiona con tres empresas que tenemos contratadas, que lo que permite es canalizar esos recursos.

Tal vez, se nos queda corto el proceso porque solo tenemos una persona en esta área, que tiene que tirar el penal, hacer el gol e ir a celebrarlo con la afición y todavía patrocinar el tercer tiempo, por decirlo así. Pero es un área que genera mucho problema: con una persona hemos generado 122 beneficiarios este año.

Entendemos que este programa debe formar parte de todo un programa de acompañamiento integral de la pyme y, yendo un poquito más allá, generar la inclusión financiera o apoyar a ese emprendedor, fortalecerle sus capacidades y entregárselo al Banco ya como una empresa más desarrollada.

Sigo para cumplir con el tiempo. Un elemento de los importantes que puedo mencionar: en conjunto con el Banco, con la Gerencia General Corporativa, desarrollamos también un foro de garantías en agosto, donde nos permitió evangelizar en el sistema financiero la bondad del instrumento de los avales de garantía como esa inclusión financiera o accesibilidad.

Ahí tenemos algunas evidencias de la gestión: más de 120 personas de instituciones financieras y de sectores participaron y conocieron de mano de expertos que trajimos de Argentina, Perú, Colombia, Honduras a contarle a los verdaderos actores y a las instituciones financieras casos de éxito que ellos lograron desarrollar en sus países por medio de potenciar los fondos de garantía como instrumentos para dinamizar la colocación crediticia.

Y eso nos generó que, a hoy, tengamos a Desyfin haciendo fila para aprobarle el programa de avales, el Banco de Costa Rica con otros programas de avales. Motivó también en el mismo Banco Popular un programa de inclusión financiera, llamado Acelera.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

O sea, se volvió un modelo implementado por el Banco.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Es un modelo del Banco también. Motivó dos programas más de otro operador financiero, cinco programas se están generando a partir de esa inversión que hicimos en conjunto con el Banco, que hay que agradecerle a todo el apoyo que nos dio la Gerencia General Corporativa, la Subgerencia General de Negocios, la Subgerencia General de Operaciones y la Dirección de Investigación y Desarrollo de Mercados, principalmente.

Aquí podemos resumir la huella social del Fodemipyme a nivel de la historia: aproximadamente 22.266 -perdón, esto es solo la huella social de 2022.

Esto es lo que podemos decir que hemos hecho de enero a setiembre de 2022: se han canalizado ₡22.200 millones al sector mipyme con nuestros tres instrumentos, que es el crédito directo, los Servicios de Desarrollo Empresarial y el mecanismo de los avales para apalancar la generación de financiamiento indirecto, por decirlo así. 263 pymes beneficiadas, donde se contabilizan empleos en esas empresas por 2.306 personas.

La huella histórica, pues ese dato de 2022 se suma a la historia del Fodemipyme con ₡292.000 millones canalizados al sector pyme; ₡192.000 millones en crédito movilizados por el Fondo de Avales; ₡63.000 millones en garantías emitidas; crédito directo, ₡36.000 millones, y Servicios de Desarrollo Empresarial, ₡349 millones, que es como la que hay que desarrollar.

Estos números hay que darlos a conocer. Es importante que, a veces, el pecado es que no se conocen, no se divulgan.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

No se cacarean.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

En la parte financiera, ya para ir terminando, tenemos un Fondo saludable. Importante, creo que lo voy a explicar con detalle, nos pueden preocupar estas inversiones que hay aquí: ₡46.000 millones.

Pero hay que entender que las garantías que se emiten tienen un respaldo: en poder el Fodemipyme tener ₡26.000 millones en garantías, debe tener una contraparte que es un patrimonio intocable que tiene que estar ahí. Son las inversiones del Fondo de Avales.

Entonces, de estos ₡46.000 millones, solo están disponible para crédito ₡26.000 millones, el resto es intocable y tiene que gestionarse adecuadamente en un portafolio de inversiones porque es lo que tiene que proveernos la liquidez para sostener el negocio de los avales; si no, no tenemos credibilidad y, si no, no podríamos salir a pagar.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

O sea, que ese sería el capital que no se toca.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Eso es intocable. Eso se gestiona y tiene que generar rendimientos y patrimonio.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es que, en general, se veo feo.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Si lo vemos en conjunto, se ve feo; si lo entendemos y lo separamos, solo ₡26.000 millones lo que está disponible.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Creyendo que es incapacidad de colocación y esa es la reserva.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Sí. ¿Cuál es el secreto? Conseguir pasar estos ₡23.000 millones a la cartera activa. Que, si vemos la cartera activa en detalle, viene creciendo: este año ya la hemos logrado crecer más de ₡2.500 millones. Pero para eso se requiere tecnología y un poquito de capacidad instalada humana.

Creo que, y don Raúl creo que es testigo de eso, las colocaciones de crédito repuntaron con un enorme esfuerzo que se hizo desde la Gerencia General Corporativa, la Junta Directiva Nacional anterior, por fortalecer en seis, siete personas el Fondo. Creo que nos dimos cuenta de que, si se siembra la semillita, los resultados se dan.

Entonces, es una receta que creo debemos seguir, que se ocupa para generar mayores resultados y esto es un modelo que debemos revisarlo como exitoso porque, a veces, damos, pero los resultados no se generan; a veces, invertimos en personal y capital humano y los resultados no se generan. Esto es un ejemplo que vale la pena revisar.

A nivel de pasivos, el Fondo no tiene pasivos. No captamos, no tenemos obligaciones con el público: es fondeo por transferencia lo que tiene. Entonces, al pasivo le llamamos pasivo espontáneo, que lo tenemos con el mismo Banco porque el Banco genera movimiento con el dinero del Banco y nosotros, mes a mes, tenemos que cancelarlo.

El patrimonio viene creciendo. Las utilidades del Fondo, por Ley, se reinvierten en el Fondo.

Este estado de resultados es interesantísimo verlo. Ingresos por la cartera de crédito, estos son los intereses que generamos. Estos son los ingresos financieros por las inversiones; es natural que existan porque es lo que sostiene el Fondo de Avales.

Ayer sacábamos unos datos. Importante la eficiencia operativa del Fodemipyme: un 20% del ingreso es gasto. Si lo comparamos, el Banco Popular que hoy tiene un 74%. La media del sistema financiero anda en un 50%. Esto es súper eficiente.

Si medimos eficiencia operativa, es decir, solo planilla contra ingresos, un 15,45%, es decir, que podríamos generar mucho más impacto invirtiendo. Es un modelo con una eficiencia muy alta, por decirlo así. La planilla de este Fondo es el mayor gasto: de estos gastos administrativos, son ₡441 millones de estos ₡534 millones. Es un Fondo que se gestiona bastante eficiente.

Y al cierre de setiembre, se cierra con unas utilidades netas de ₡1.243 millones. Que uno podría decir, bueno, ¿es razonable que estén ahí? Sí, pero deberían estar invertidas en gestión, en inclusión financiera, en pymes o en reforzar programas de acompañamiento o desarrollo del sector empresarial.

Este ha sido el informe de gestión a setiembre de 2022. ¿Dudas o preguntas?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Alejandro Grossi, ¿qué es de este Fondo?

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Don Alejandro es el Director Ejecutivo.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Usted es el Subdirector? Muy bien, felicidades.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo tengo algunas preguntas.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Adelante.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y algunas son de un Fondo que yo pienso que esta Junta Directiva Nacional debería analizarlo más profundamente cuando se trata de cómo estamos cumpliendo de la razón de ser de este Fondo, como fortalecimiento de empleos y atención de poblaciones que, en términos normales, no son atendidas por los sistemas tradicionales o regulados.

No alcanza. Yo, particularmente, creo que no se está cumpliendo con este objetivo y aquí se nos vende como si estuviera cumpliendo con ese objetivo. Y me voy a referir, concretamente a los números, que son los que impactan, es decir, al analizar el estado de resultados, se efectúa una comparación del cierre de 2019 a 2022, presentándose una leve disminución de los ingresos financieros.

Para mí, una leve es de un 1% o un 1,5%, pero aquí estamos hablando de una leve disminución del 35,8%. Entonces, uno dice, caramba, qué interesante. Donde los ingresos financieros realmente disminuyen, pero los gastos aumentan en los gastos operativos, comisiones en un 60,03% y los gastos de administración en un 92,9%.

Entonces, esto es muy interesante porque le estoy hablando del crecimiento de 2019 a 2022, que usted lo tiene ahí relacionado con eso. Y si nos vamos a la relación gasto-ingreso, usted puede partir de un 10,7% el primer año en 2019, hasta un 31,32%.

Entonces, cuando usted ve este tipo de cosas y usted además pone que tenemos cierta cantidad de personal que estamos realizando esto, entonces uno dice, caramba, ¿dónde está la esencia de eso?

Porque el principal rubro que tiene de ingresos este programa no necesariamente obedece a la cartera de crédito. Si usted lo ve ahí, ese crecimiento que está en ingresos financieros de cartera por disponibilidades, la mayoría va por inversiones: ₡1.160 millones que está por ahí, y por diferencial cambiario, que es el efecto. Pero no es por el *Core business* de esta parte esta situación que se da.

Entonces, uno dice, qué interesante porque, si hay una disminución de ese tipo, y también si analizas la utilidad del periodo, en ese sentido hay una disminución del -4,2%. ¿Qué me puede decir en cuanto a eso?

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Muy bien. Vamos a hacer la explicación. Vamos a ver por dónde inicio. La disminución que vemos en los ingresos. Hay que recordar que el Fondo tiene dos participaciones: un Fondo de Crédito, que es plata que hoy está en inversiones que debería estar en cartera, pero hay casi ₡23.000 millones que son sagrados y que tienen que estar en inversiones y seguir produciendo intereses.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No me eche cuento. Váyase directamente a lo que dice total de ingresos financieros, vengan de donde vengan. Usted tiene ahí una disminución, en ese periodo que está ahí señalado, de un -35,8%.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Es por una sencilla razón: los títulos que se compraban en 2019 y 2018 estaban a tasas de interés altas y estuvieron anclados en el tiempo a rendimientos cercanos al 9%, al 8%, al 10%. Cuando hubo que renovarlos, las tasas básicas cayeron: vea que comenzamos a renovar al 2%, al 3%.

Entonces, eso generó una caída importantísima en los ingresos financieros por inversiones: pasaron de ₡3.200 millones, ₡2.500 millones, ₡1.800 millones y ₡1.160 millones. De ahí que tuvimos que hacer, don Abel, toda una gestión con los compañeros de la Dirección Corporativa de Riesgo de diversificación y tecnificación de la administración del portafolio para poder invertir en títulos…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pero también dejamos de colocar. Vea el primer renglón.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

¿Ingresos financieros cartera?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

¿Por qué se dio la disminución? Porque el Fondo, siendo solidario con los clientes cuando entramos en la pandemia, decidimos bajar las tasas de interés y bajamos casi dos o tres puntos porcentuales en nuestra cartera activa de crédito.

Muchos arreglos de pago porque no se colocó, sino que se procedió a atender a muchos clientes que estaban en problemas y un mecanismo fue decirle, señor cliente, venga, le readecuamos esa operación, le bajamos la tasa del 6,50% a básica pasiva, en ese momento del 2,90%, casi el 3%, y le extendimos el plazo.

Eso produjo una disminución en el ingreso por intereses de la cartera. Y hubo otra forma, vamos a encontrar otra diferencia importante por un cambio en la modalidad de registro contable: antes aquí registrábamos las comisiones de los avales.

Si usted ve en los montos de comisiones, viene aquí: ₡306 millones, ₡311 millones, y aquí no es que se cae, es que el registro contable pasa aquí abajo y, por una recomendación técnica de la Auditoría Externa, nos dicen, señores, ahora los ingresos por comisiones pasen a registrarlos como otros ingresos operativos.

Entonces, aquí se nos descompone la matemática porque ya, ahora sí, tenía que sumar yo esto más esto para ver el ingreso total.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Pero no es una caída, entonces.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

No es una caída. La caída es en las inversiones producto natural de la tasa de interés.

¿Cuál es el efecto que estamos generando? Una administración técnica del portafolio apoyada entre los equipos técnicos de Popular Valores, con dos asesores que los puso nuestro Director Corporativo de Riesgo para una política, un perfil de inversionista con un mayor apetito de riesgo para poder buscar sostener, ahorita, tasas de interés e ir buscando nuevamente la rentabilidad para el Fondo de Avales porque el Fondo de Avales ocupa esa rentabilidad.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Esas cifras que estás en eso último, ¿es un comparativo de las dos últimas? Eso que estabas señalando, ese 32%, ese último renglón.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

No veo, don Abel, donde dice 32%.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Arriba.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Este 32%. Esto es la participación del ingreso del portafolio dentro de la totalidad de ingresos. Sí hay algo importante: como nosotros emitimos garantías en dólares, el Banco de Costa Rica, el Banco Popular y muchos bancos colocan en dólares, debimos tener una gran cantidad, bueno, una parte prudente del portafolio invertida en dólares para poder tener respaldos y esos bancos nos demandan esas garantías.

Eso nos ha producido alguna ganancia en diferencial cambiario porque muchos títulos se compraron con moneda a 590, a 580, ahorita ha tenido una plusvalía el portafolio, pero si hoy actualizo el estado financiero, mejora la 611, van a ver la minusvalía por acá. Entonces, vamos a tener esa variación para ese producto en la gestión del portafolio.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, porque estaba viendo también el análisis de los activos y también de los pasivos que tienen fondo, los estados financieros y observo un comportamiento muy similar. Activos que disminuyen, el pasivo que disminuye también y el patrimonio si hay crecimiento en términos relativos de lo que vos estás. Es por esa fortalece, a ver si estoy en lo correcto, que agregabas antes de ese grueso que te permite no repartirlo, por decirte así, en ese sentido, que son esos cuarenta y resto de millones que están por ahí.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

De esos 46.000 solo 23.000 es lo que se puede repartir en crédito, el resto es el patrimonio que tiene que estar intocable, que es el respaldo para emitir avales.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Qué son esa parte de los 34 millones por ahí?

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Son 33.000, 34.000 millones.

Un tema importante, para explicar los pasivos, para que no quede duda de cómo funcionan los pasivos en el fondo. Los pasivos van a depender mucho, don Abel, yo le llamo que son pasivos espontáneos, se generan todos los meses, por ejemplo, si este mes tiramos ₡500 millones a las pymes, ¿con qué recursos se prestaron? Les prestó el Banco Popular.

Al fin del mes yo lo registro como un pasivo y tengo que devolvérselo al Banco. Se genera espontáneamente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Bien.

Y la última pregunta, para darle a doña Iliana, es: estás en planificación el próximo periodo, ahí hay un comentario que hace tanto para vos como don Alejandro, de la carencia de recursos para poder incrementar más el impacto que están, ¿en qué estás pensando?, ¿le van a colocar…?, ¿vas a traer más gente?, o sea cómo lo van a resolver.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

La respuesta es incursionar más en el sector microfinanciero, naturalmente, en lo que nos permita la ley, que es el sector semiformal, por decirlo así. ¿Por qué razón? Porque el sector grande va a tener apoyo de los bancos, el mediano, pero la micro no va a tener cabida y somos los llamados probablemente a trabajar coordinadamente con el Banco y somos un fondo que no estamos llamados a generar rentabilidad del todo, somos un fondo que estamos llamados a ser sostenibles.

Entonces, para el Banco puede ser muy difícil atender esa pyme de 10 millones, de 8 millones, que a rato es más costo y que en el Banco puede verse no tan bien en el estado financiero, pero que nosotros sí nos vemos bien atendiendo eso y siendo inclusivos. Este es un mecanismo importante para coadyuvar al Banco en la gestión, nos vemos atendiendo microempresa con dos requerimientos. Sí se ocupa capital humano especial, con formación, con sensibilidad, más que ejecutivos, promotor social.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es que eso nos ayuda a nosotros en el concepto de banca social que andamos buscando.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Un promotor social que vea a la familia como un todo, no me la vea como un balance financiero o un estado de resultados.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Iliana, Marco y cerramos con Jorge Eduardo.

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí. Me pareció excelente el análisis horizontal que le hace don Abel. En realidad, si usted no hubiera explicado lo de las inversiones al principio yo venía directo a atacarle directo ese punto, sin embargo, siempre está reprochable que son 23.000 millones y está el doble, en 46.000, entonces, todavía ahí queda un margen de lo que se podía colocar.

Después, los gastos operativos en cuestión de tres años prácticamente que se han duplicado, porque a diciembre de 2020 estaba en 91.163 millones y pasó a 177.000 en el año 2021. Se logró recuperar para este año, pero aun así son bienes realizables y gasto por estimaciones que nos dice que la cartera no está bien gestionada, porque en su mayoría las estimaciones son muy altas y entonces, es cartera mala que está generando ahí un alto porcentaje, un 84% en estimaciones.

Después, si yo veo el total de gastos operativos en un 31% que es igual a los ingresos financieros, o sea, aquí estamos gastando lo que estamos colocando, y si yo al principio…usted dice que se va a dedicar a microfinanzas, si yo digo lo colocado histórico en los fondos de crédito son 36.781 millones entre 1.139 pymes a penas me da un promedio de 2 millones por pyme, o sea, estamos colocando muy poquito a las pymes. Es prácticamente que un microcrédito.

Entonces, todas esas dudas me saltaron a mí cuando yo vi este informe y yo dije: "púchita, es un gran esfuerzo para tanto gasto y sobre todo por estimaciones".

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Tal vez, vamos a responderlo de esta manera, voy como por partecitas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Escuchemos las observaciones para que respondás todas en un solo sentido.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Mora:

Mauricio, saludos. Algunas ya las mencionó don Abel, pero hay un índice de sostenibilidad patrimonial que es algo que mencionaste vos y más que rentabilidad, las de sostenibilidad. El Índice de Sostenibilidad Patrimonial, que es el límite que se fijó con la Dirección Corporativa de Riesgo, se estableció en al menos 2.5. Sin embargo, ese índice está en 2.26 en este momento, o sea, estamos por debajo del límite fijado.

¿Qué razones plantear o exponer de estar por debajo del límite fijado en cuanto a la sostenibilidad patrimonial?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

A mí me interesa mucho el cómo. Un día de estos le pregunté a alguien que está tratando de accesar al fondo, ¿cuántos requisitos tiene que cumplir? Me dice 25.

Yo, que estuve en la formación de la ley para que este fondo fuera operativo, no recuerdo que eso fuera en la ley. De esos 25 requisitos, ¿cuántos son de ley y cuántos son de regulación de nosotros propia? Fodemipyme tiene su propia ley, ¿cuánto de eso nosotros hemos reglamentado? Para no decirlo con otras palabras y ¿cuánto solo lo que la ley requiere o le da de potestad?

¿Por qué digo esto? Porque si nosotros no le entramos a ese tema, nosotros hacemos esto inaccesible para los que el espíritu del legislador determinó que iban estos fondos.

Cuando usted le pide flujos financieros a una pyme y depende de hasta cuándo se los pide, simplemente no cumple. Siendo un fondo especial se vuelve un producto bancario común y corriente. ¿Qué podemos hacer ahí? ¿Qué propuesta…? porque Fodemipyme responde directamente a la Junta Directiva Nacional…qué podemos hacer nosotros para bajar esos requisitos sin alte….

Primero, como lo hemos dicho aquí siempre, primero la ley, luego, la rentabilidad financiera, porque esto no es fondo de crédito no reembolsable. Son créditos. Y yo no me voy a poner en las otras partes de aplaudirle, que tengo mucho de aplaudirle, como por ejemplo en el tema del acompañamiento que es lo que este país no hemos desarrollado, porque yo que soy el creador del primer texto de Banca para el Desarrollo, para que quede en actas, Presidente, es una abominación ver al SBD convertido en una banca de segundo piso, porque eso no fue lo que puse en la ley.

Se llamaba Sistema Financiero para el Desarrollo y ver en lo que está convertido y ver a financieras privadas operando el sistema, me refiero no es de recibo histórico en menos de 10, 12 años. Nosotros tenemos un potencial, a propósito de lo que aquí se nos informó, la Presidencia, de que íbamos a tener al Ministro de Planificación para saber hacia dónde vamos. Dijimos aquí dónde impactamos regiones o sectores.

Este es un instrumento valiosísimo para el país y para el Banco lo hace absolutamente diferenciado y sigo sosteniendo este es el escudo que nos defiende de un montón de ataques que el resto del sistema financiero también recibe, pero no tiene estos fondos de escudo.

Perdón que redondeará tanto, pero hay que entrarle fuerte a esos requisitos, hay que hacer accesible, más accesible el fondo a los sectores para los que fue creado.

Gracias, Presidente.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Pero dice hoy en La Nación: *permitiendo un acceso en condiciones diferenciadas y amplias facilidades*. Porque él habla de 25 pasos.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Creo que tomé todas las dudas. Doña Iliana, la primera que me preguntó, el tema de estimaciones, voy a irme a la siguiente filmina, hay que volver a separar, doña Iliana, fondo de crédito y fondo de avales, son dos actividades completamente diferentes. El aval es muy complicado, vas a ver una estimación sumamente alta generada por la cartera de avales que radica en la norma. La norma dice así: *el 100% de todas aquellas operaciones que en el sistema financiero reporten más de 70 días de atraso debe estar estimado al 100%.*

Entonces, hay que recordar que esta cartera de avales está distribuida en 16 entidades financieras y todas con diferente gestión de su índice de mora. Pero resulta que si un cliente reporta de este lado tengo que estimarlo en su totalidad. Por eso es que una debilidad que ha tenido nuestro sistema de avales es que se le creó un modelo de estimación históricamente pensando que era una cartera de crédito. Entonces, hoy pagamos ese precio por haber inducido un modelo de estimación de una cartera de crédito a una figura de garantías. Cuando lo técnicamente correcto es ir creando reservas técnicas, conforme las comisiones para ir cubriendo las pérdidas esperadas y contra el patrimonio las pérdidas no esperadas.

Hoy cuando se oye internacionalmente hablar del fondo de avales es extrañísimo. Hace estimaciones de una cartera de garantías como una cartera de crédito, entonces, vas a ver una oscilación en esto. Este gasto se comporta principalmente por lo que dependemos de la cartera avalada, entonces, es un modelo que debe ir viajando a un modelo de reservas técnicas y alejarlo de un modelo de estas estimaciones para mejorar aún ese tema.

La otra consulta que me hizo doña Iliana fue por el gasto operativo. El gasto operativo es muy sencillo, nosotros comenzamos a aplicar norma NIIF 9 [incomprensible en el audio]. Al aplicar normas NIIF 9 teníamos unos bienes…tampoco teníamos apoyo para gestión de cobro judicial, pudimos formalizar algunos contratos con el Banco, algunas cartas de entendimiento y pudimos recuperar bienes, y están provisionados en un 100%. Por eso es este brinquito de aquí a acá. No es gasto operativo.

Y las otras comisiones, adivinen quién se las gana. Se las gana Popular Valores. Es una empresa del Conglomerado. Es a quién le pagamos las comisiones por la gestión de compra de títulos que hacemos para el fondo de avales, principalmente.

Cuando Popular Valores nos compra. Creemos que es un negocio que se tiene que quedar en casa. Entonces, prefiero verlo ahí, como un gasto de comisión pagado a Popular Valores por la gestión que nos hizo que ir a pegárselo a. Entonces, esto no es gasto ni operativo ni de planilla. Es gasto por las comisiones, por la gestión del portafolio, que se las gana una empresa de casa, Popular Valores.

Y aquí fue un tema que se dio por aplicar norma NIIF 9 que la Auditoría Lara Eduarte nos metió en este periodo ya en cintura con ese tema. Creo que respondí la segunda pregunta en el tema de comisiones, en el tema de estimaciones.

Voy con el señor auditor en el tema del ISP.

La Directora, Sra. González Cordero:

Colocación promedio por mipyme.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

A todas luces creemos que desde la Administración tenemos que seguir… que el que es grande, el que tiene la empresa desarrollada vaya y pague un poquito más y vaya y cumpla con los requisitos de la banca regulada totalmente.

Me refiero al ISP, el ISP tiene un problema, esa caída en las tasas de interés. Porque recuerden que el ISP es un 2,5, viene muy amarrado a la generación de ingresos producto de ese portafolio. Al haberse caído la tasa de interés de 9, 8, cayó a un 2, algunos títulos al 2 o al 3,

nos comprometería ese [incomprensible en el audio]. Esa es una de las razones por las cuales baja significativamente el Indicador de Sostenibilidad Patrimonial.

¿Por qué lo habíamos fijado en un 2,5? Porque la inflación andaba en 3 más menos 1, entonces, creíamos que era sostenible. Lo que yo no veo viable es tener en Fodemipyme un monoindicador, como un ISP para medir el desempeño de un fondo como estos. Deberíamos de viajar a indicadores más de rentabilidad social y buscar que nuestros fondos no generen pérdidas. No debería de decir, deberíamos de operar sosteniblemente. No veo viable y para cualquiera va a ser incontrolable tratar de lidiar ahorita con inflaciones del 9, 8 o 10% indexadas por temas externos, que no los voy a repetir aquí, que todos los conocemos y que va a ser muy difícil controlar.

¿Qué estamos recomendando? Apartarnos de esos indicadores, hasta los tenemos en el Cuadro de Mando Integral, no los podemos gestionar, no podemos incidir en esa baja de la inflación y sí incluir actividades como apoyarnos en las áreas técnicas y profesionales que tiene el Banco para gestionar adecuadamente los portafolios para poder elevar 1 o 2 puntos porcentuales la tasa promedio de rendimiento de ese portafolio, más cobertura en fondo de avales, algunos proyectos más de inversión que podemos desarrollar como la puesta o la salida en vivo este viernes pasado de un sistema de avales, que está aquí en el gasto, que también doña Iliana probablemente vea aquí este brinquito de aquí a aquí. Esto fue un pago del primer sistema de avales que pusimos. Un esfuerzo que nos patrocinó, nos abrió el camino la Gerencia General Corporativa. Aprovecho para agradecérselo a don Marvin, porque vimos la prioridad de tener el primer sistema, salió en vivo el viernes pasado a las 3 de la tarde. Ya lo tuvimos productivo. Esto nos a permitir generar accesibilidad digital, ya el sistema de avales parametrizado.

Hoy su alcance puede extenderse —me aparté del tema, me disculpa, señor Auditor— a todos los modelos de avales que tiene el Banco también en la plataforma, pues, tuvimos la opción de hacerla multicompañía. Entonces, nos va a permitir que muchos de los programas de avales que hoy operan en Excel con los riesgos que eso significa, podamos materializarlos.

El ISP, señores directores, es un problema que tenemos que ir buscando cómo corregir y cuestionarnos si ese indicador es un indicador de medición de eficiencia o de desempeño para un fondo de este nivel basado en un principio de sostenibilidad. Pero con inversiones de probablemente 8 o 9 va a ser imposible. Hoy ya los títulos que hemos comprado gracias a la gestión del portafolio, nuevas renovaciones, ya hoy si calculo en ISP a setiembre me da como un 2,65, muy sencillo. Para llegar a ese ISP tengo dos caminos, o busco u portafolio que me rinda más o le aumento la tasa de interés a los clientes. No tengo ninguna otra forma de hacerlo con un gasto administrativo de un 14% sobre el ingreso, creo que ya bajar más de ahí es cortarnos las alas para poder tener mayor incidencia.

Esa es la respuesta que yo le podría ofrecer en este momento.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Mora:

Analizando tu explicación, me parece que sí es conveniente revisar como vos decís el indicador, si es lo conveniente o si realmente requiere todo un análisis técnico, un fundamento técnico para llevar otro tipo de indicadores, porque hoy por hoy si lo que tenemos definido es un indicador y estamos por debajo del límite, estamos por debajo del límite y no está en control, entonces, definitivamente para poder medirnos, poder monitorear con indicadores que es lo apropiado debería revisarse esto para efectos tanto de la gestión de ustedes como para que los señores miembros de Junta Directiva tengan un monitoreo apropiado de esos indicadores.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Sí me permite aportarle ahí, yo le aportaría, y creo que don Raúl lo comparte, tener un mix entre un indicador que mida desempeño financiero en función de sostenibilidad versus resultados en beneficiarios, resultados en mejora de calidad de vida, resultados en incidencia de ese tipo, generación de empleo, etcétera.

Me falta la respuesta para don Jorge Eduardo. Esta es complicada, creo que voy a estar en un terreno complicado: el tema de los requisitos. Yo podría bajar esto a 5 o 6 requisitos, pero nada ganamos porque el cliente que va a llegar a una ventanilla a vincularse para cumplir con la 8204 y todo eso, me le va a volver a pedir los 25 requisitos. Esa es la respuesta un poquito que puedo darle.

Sí soy partidario, don Jorge Eduardo, que vamos a tener que hacer un cambio a nivel de Fodemipyme y esta administración lo tiene claro, si yo sigo evaluando los créditos con la misma metodología que se evalúan en Banca Empresarial, el fondo no tiene ningún sentido de estar. Tenemos que hacerlo diferente, pero para eso tenemos que comenzar sensibilizando un poco hasta desde las partes fiscalizadoras.

La gestión del fondo empieza por un problema: ¿quiénes son nuestros analistas? Los importamos del Banco completamente con una visión financiera, por eso dije al principio, y veo que don Abel lo comparte, debemos tener personas con un perfil diferente, un perfil que no ve a la persona como un estado de resultados o un número, sino que vea que ahí hay una familia, hay un empresario, hay una pyme.

Y que tenemos que aprender a evaluarlo por intención de pago. No porque me traiga estado de resultados del 18, 19 y el 20 con un costo que eso tiene. Ya la persona desde que accesa al fondo va a comenzar perdiendo porque tiene que pagar un contador. Entonces, creo que es una visión que desde esta Junta podríamos alinear en un tema de transformación, pero sí lidiamos con los temas de cumplimiento de la Ley 8204, que es donde tenemos la mayor cantidad de problemas, ¿por qué? Porque el cliente me va a decir: *sí, Mauricio, usted me pidió a mí unos 3 o 4 requisitos, pero cuando fui a vincularme me piden otra vez los requisitos.*

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos, entonces.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Sí, señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿No más preguntas?

Muchísimas gracias, Mauricio y Alejandro.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Me disculpan que me pasara del tiempo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que son temas interesantes y no te preocupés, porque a veces hay que profundizar en esto y es la única forma en que crezcamos. Le agradecemos mucho.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Ni nos dimos cuenta, tenías toda nuestra atención.

La Directora, Sra. González Mora:

Además, una excelente presentación.

Al ser **las diecinueve horas con cincuenta y ocho minutos**, finalizan su participación el Director de Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega y el Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces, damos por recibidos el informe de gestión de la Dirección del Fodemipyme al 30 de septiembre de 2022 y se deben tomar en cuenta las recomendaciones indicadas por la Auditoría Interna, para efectos de poder establecer las acciones futuras en este campo.

Si estamos de acuerdo.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Le decimos a don Alejandro Grossi que muchas gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibidos los oficios GGC-1263-2022 y SGN-1427-2022, por medio de los cuales se presentan los informes de gestión de la Dirección del Fodemipyme al 30 de septiembre de 2022.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16 inciso 7, el artículo 63 inciso 15) del Reglamento operativo del Fondo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme) y lo establecido en el artículo 54, inciso d), del**

Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (976)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

El tema de las vacaciones vencidas es un tema largo, mi propuesta es que lo pasemos para mañana y les recomiendo que lo revisen, porque ahí está.

Si estamos de acuerdo, veríamos el 8.4.2.

ARTÍCULO 13

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita tres días de vacaciones los días 24, 25 y 28 de noviembre y que se designe a quien lo sustituirá, además se modifique el acuerdo JDN-5951-Acd-853-2022-Art-5, para que los tres días que disfrutará en noviembre sean rebajados del total autorizados para enero del 2023. (Ref.: Oficio GGC-1383-2022)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Da lectura a la propuesta:

Otorgar 30 días de vacaciones al Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, los cuales serán disfrutados los días 24, 25 y 28 de noviembre, así como del 13 de diciembre de 2022 hasta el 19 de enero de 2023.

Nombrar a Daniel Mora Mora Gerente General Corporativo a. i., durante los días 24, 25 y 28 de noviembre.

¿De acuerdo?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Modificar el inciso 4 del acuerdo JDN-5951-Acd-853-2022-Art-5, a fin de que se lea de la siguiente manera:

4. Otorgar 30 días de vacaciones al Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, los cuales serán disfrutados los días 24, 25 y 28 de noviembre, así como del 13 de diciembre de 2022 hasta el 19 de enero de 2023.

2. Nombrar a Daniel Mora Mora Gerente General Corporativo a. i., durante los días 24, 25 y 28 de noviembre, así como del 13 de diciembre de 2022 hasta el 19 de enero de 2023". (971)

ACUERDO FIRME.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS.**

Sr. Abel Francisco Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5960

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS SESENTA** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y UN MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTITRÉS DE NOVIEMBRE 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; 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 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

El Presidente, Sr. Salas Mora:

23 de noviembre, con un horizonte tipo 7 de la noche, aproximadamente, porque rogaría ser muy concisos en la información, con la siguiente aprobación del orden del día, disculpando, por supuesto, a nuestro Auditor Interno que no está presente hoy por condiciones de salud.

Se procede con el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión 5958.

3.- Correspondencia.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para aprobación, el Plan Correctivo para atender los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef, mediante el oficio SGF-2227-2022, donde se exponen los resultados de la supervisión efectuada al Banco Popular sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexa.

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 Corporativo de Cumplimiento.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para aprobación en condición de Asamblea de Accionistas, la propuesta del Plan Anual de Trabajo 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento, el cual incluye el Plan de capacitación para las Juntas Directivas del Conglomerado y el Comité Corporativo de Cumplimiento. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-127-2022-Art-4)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para aprobación, el informe de resultados obtenidos del análisis de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) de propuestas de nuevos servicios y nuevas tecnologías, recibidas y analizadas durante el primer semestre del año 2022. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-129-2022-Art-6)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada la propuesta de fechas para el desarrollo de las historias de usuario remitidas a la Dirección de Tecnología de Información, para el uso en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de la plataforma del Centro de Información Conozca a su Cliente (CICAC). Lo anterior en observancia del inciso 3 del acuerdo 483 emitido por la Junta Directiva Nacional en la sesión 5923. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-130-2022-Art-7)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-599-2022 de la Dirección General Corporativa, el cual incorpora el Plan de Trabajo para reducir los días acumulados de vacaciones vencidas y con ello, el impacto en los niveles de estimación. Lo anterior, en atención al acuerdo 853 de la sesión 5951. (Ref.: Oficio GGC-1383-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio SGO-687-2022 de la Subgerencia General de Operaciones con la solicitud para proceder con el trámite de capitalización para aumentar el Capital Social del Banco en la suma de ¢70.000 millones, con lo cual se estaría aumentando de ¢245.000 millones a ¢315.000 millones. (Ref.: Oficio GGC-1251-2022)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el informe parcial enviado por el Programa Solución Planta Física y solicita ampliación de plazo para la atención definitiva del acuerdo JDN-5953-Acd-888-2022-Art-18, para el 30 de noviembre de 2022. (Ref.: Oficio GGC-1409-2022 y AG-209-2022)

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el Informe de la cantidad de bienes adjudicados que posee el Banco Popular.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Por qué no vino el Subauditor?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tiene un problema de salud que, además, están atendiendo… ¿hoy o mañana tienen el evento social, el grupo de Auditoría?

Hoy están en eso.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5960, celebrada el 23 de noviembre del 2022".** (981)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5958.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Si no hay observaciones, aprobamos levantando la mano, por favor.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5958, celebrada el 16 de noviembre del 2022".** (982)

ARTÍCULO 3

3.- Correspondencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Luis Alonso, adelante.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No hay.

ARTÍCULO 4

4.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Solamente recordarles que el próximo domingo en Cubujuquí de Heredia hay un evento invitado por la Federación de Organizaciones de Desarrollo Comunal, para los que quieren asistir en la mañana.

El domingo en la mañana en Cubujuquí de Heredia.

Es un tema de la Confederación que nos invitaron, en el salón comunal y es patrocinado por el Banco en una parte importante.

ARTÍCULO 5

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Comité Corporativo de Cumplimiento, creo que el tema… hay que concentrarnos bastante en estos dos puntos del Comité Corporativo de Cumplimiento porque tienen que ver con el Plan Corporativo que atiende hallazgos y todo el asunto.

Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Abel, disculpe, pasamos el tema de los directores.

Lo que queríamos era plantear la posibilidad para que tal vez durante algunas sesiones de Junta Directiva del mes, podamos realizarlas de manera virtual. Esto con el fin de evitar los traslados hasta la sede del Banco y tal vez aprovechar el tiempo de una mejor forma.

Eventualmente, podría ser una semana del mes o si es mucho, podría ser cada dos meses. No sé, de alguna manera para que para que los compañeros y compañeras puedan o podamos aprovechar el tiempo de una forma más…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Alguna preferencia ¿martes o miércoles?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Armando ¿se puede?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí. Hace poquito se hizo una reforma al Reglamento de sesiones virtuales en donde se dejó algunos supuestos para que se pueda dar la virtualidad, básicamente los temas de emergencia o causas muy justificadas. Esto se da a raíz un dictamen reciente de la Procuraduría que entiende que, en los órganos colegiados, la presencialidad es lo que priva. Es un criterio muy reciente.

En la Dirección Jurídica hemos tenido una posición que no es tan así en el tanto y en el cuanto se den las condiciones para que una junta virtual pueda sesionar, básicamente, que haya una plena comunicación, en donde no se pueda… no se vea interrumpida la conectividad. En donde todos los directores puedan deliberar con la cámara abierta y estén compartiendo.

De hecho, me llamó la atención, no sé si ustedes leyeron la prensa de estos días, que la Corte Plena tomó la decisión, por mayoría, no fue unánime, pero por mayoría, de sesionar virtualmente. La Corte Plena, el Poder Judicial aún sin la declaratoria de emergencia.

A partir de eso yo creo que podemos buscar alguna fórmula jurídica para darle contenido a esta posibilidad de que cuando el órgano así lo apruebe, puedan sesionar virtualmente y no solamente en las condiciones de emergencia, de necesidad, causa justificada o causa mayor.

Está el antecedente reciente de la Corte Plena que es la administración de justicia de este país. Entonces, don Abel, señores directores y directoras, creo que podemos encontrar a nivel jurídico una forma para que ustedes tomen una decisión sin ningún riesgo legal en esa materia.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y cinco minutos**, inicia su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pensando en positivo, don Raúl, de la propuesta, por lo menos un día de cualquier semana durante el mes. Veamos una propuesta que tenga sustento legal.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Claro y no necesariamente tiene que ser el día de cada en semanas, sino tal vez pensando en semanas que estén un poco más cargadas con visitas, con giras y con cosas de esas. Que se pueda dosificar la visita de directores y del personal Banco que… y que no signifique un …

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Me permite, don Abel.

Nada más para coadyuvar. Nada más para decir que tal vez hagamos la redacción de manera tal que sea como… no es que vaya a decir que optativamente, pero lo que vale es cuando efectivamente a veces hay semanas que parece que estamos aquí a tiempo completo, no pagan como en el BCIE.

Lo que quiero decir es que no es todo el tiempo, si hay semanas en las que solo están las dos sesiones, venimos los dos días seguidos, porque nosotros… estaba planteada intercaladamente, cuando entramos fue que lo comentamos por razones que en ese momento nosotros todos avalamos. Antes eran como salteadas de lunes y miércoles.

Ese es el concepto que yo apoyaría, digamos que sea un concepto de semanas que están saturada, hay semanas que lunes, martes y miércoles… y está bien si la ocasión lo amerita.

Hubo otros días que en esta silla nos sentamos a desayunar y en esta silla almorzamos y en esta silla cenamos y no dijimos nada. O sea, no dijimos nada en el sentido de que cumplimos porque había que sacar tareas acumuladas, por decirlo de esa manera.

Tal vez para que vaya la redacción en ese sentido.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Presidente, el próximo cuatrimestre yo los lunes ya no vuelvo a dar clases, entonces creo que, si queremos que queden salteadas, lunes, miércoles y así nos ayudamos.

Y eso que están diciendo de la virtualidad, por ejemplo, el mes de diciembre, el tránsito se vuelve asfixiante, pero asfixiante.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Más para los que vienen de Heredia.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

O los que vienen de Grecia.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí hay varios factores.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

También tomar eso en cuenta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Analizamos los dos casos en esta situación para tomar una decisión en ese sentido.

Tomamos nota, don Armando.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos de acuerdo con este primer tema. ¿Verdad?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí señor.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Solicitar a la Dirección Jurídica que remita a esta Junta Directiva una propuesta para sesionar virtualmente cuando el Órgano Colegiado así lo apruebe y no solo en las condiciones de emergencia, necesidad, causa justificada o causa mayor". (983)**

ARTÍCULO 6

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Abel, nada más comunicar que el próximo miércoles tengo un compromiso ya previamente adquirido laboral entonces no podré asistir el 30 de noviembre.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Tomar nota de que el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido, estará ausente en la sesión del miércoles 30 de noviembre del 2022, por motivos personales."** (977)

ACUERDO FIRME

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien. ¿Alguien más en Asuntos de Directores?

Si no, vamos con el 6.1.

ARTÍCULO 7

6.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para aprobación, el Plan Correctivo para atender los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef, mediante el oficio SGF-2227-2022, donde se exponen los resultados de la supervisión efectuada al Banco Popular sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexa.

La Directora, Sra. González Cordero:

Este tema lo hemos tocado en dos sesiones previas antes de traerlo a Junta para poderlo analizar de una forma minuciosa, juiciosa y, sobre todo, en la forma clara de presentarlo a la Junta Directiva y, sobre todo, que tenemos que presentar el plan de acción resolutivo a la Superintendencia el 2 de diciembre.

Esto requirió que la Administración en manos de don Marvin, muy amablemente, sin tener nosotros acuerdos definitivos porque estábamos sesionando en ese momento en horario que Vilma no podía acompañarnos, les comunicó a las áreas de la Administración que necesitábamos que nos colaboraran con este plan de acción y lo hicieron en tiempo para la sesión del lunes que fue Recursos Humanos, Riesgos y TI.

Viene hoy para la presentación un plan de los 9 hallazgos estructurales macros y 35 pequeños hallazgos que vienen clasificados en cada uno de los 9 hallazgos macro, que los va a presentar, me imagino, don Hernando.

Además, en la última sesión, gracias a doña Vilma, se van a estructurar no solamente cronológicamente en tiempo, cuáles ya están incluso resueltos y cuáles se van a ir resolviendo en el plazo del 2023, porque es un plazo de 12 meses, sino que los clasificamos también por peso de riesgo.

Así es como va a estar estructurada la presentación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Adelante, don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Muy buenas tardes, señoras y señores, les voy a pedir un poco de paciencia porque esta plataforma la usamos muy poco en el Banco. No sé si me escuchan. Me avisan si lo están viendo, por favor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No señor.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Tenés que darle compartir dos veces y el botón abajo donde dice compartir.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Está bien. Creo que por ahí. ¿Ahora sí se observa?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, sí.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Muy buenas tardes, como les decía anteriormente … y ya la introducción la hizo doña Iliana, voy directamente a los temas. Aquí hacemos un resumen de los hallazgos que señala el oficio de la Sugef sobre la evaluación realizada en el Banco Popular.

Son 9 hallazgos: el monitoreo transaccional de clientes; el tercero, sobre el Órgano de Dirección; el cuarto, sobre la Dirección de Riesgo; el quinto, sobre la Alta Gerencia; el sexto, sobre la política y procedimientos; el sétimo, sobre Auditoría Interna; el octavo, sobre cumplimiento legal y regulatorio; y el noveno, sobre la Oficialía de Cumplimiento.

En la agenda de la sesión de hoy se adjunta un oficio que se conoció en la sesión del lunes del Comité Corporativo de Cumplimiento. En el oficio se incluye el informe que se estaría remitiendo a la Sugef con el plan correctivo y dentro de ese documento del informe hay una cejilla donde se abre el plan correctivo como tal que está en un archivo en Excel.

La Sugef solicitó, bajo un formato determinado, que se remitiera el plan correctivo. El plan correctivo está compuesto de dos partes: el cronograma general y luego el detalle de las actividades que componen ese cronograma general.

Para efectos nuestros de instrumento de trabajo internamente en el Banco, hemos utilizado una tercera hoja que es la que está a la izquierda en ese archivo en Excel que es un resumen del plan correctivo general. Eso lo utilizamos el lunes en la sesión del Comité Corporativo de Cumplimiento y si ustedes quisieran lo podemos hacer aquí también, sin embargo, yo voy a basarme en la presentación que es un resumen muy ejecutivo de lo que contempla todo el plan correctivo.

Desde el punto de vista de la revisión que hemos hecho, consideramos que estos son los 7 temas más sensibles y complejos de la evaluación que realizó la Sugef. El primero tiene que ver con la demostración fehaciente de la actividad económica y el origen de los fondos de los clientes. Segundo, con la ficha documental para los clientes de riesgo medio y alto.

El tercero tiene que ver con los niveles de tolerancia para el monitoreo transaccional de clientes. El cuarto tiene que ver con la evaluación de riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva de Visa Direct. Y, el quinto, con la metodología de riesgo institucional de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la

proliferación de armas de destrucción masiva. El sexto, con el atraso en los requerimientos tecnológicos; y el sétimo, con el abordaje de los riesgos propios del financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

¿Por qué es esté último tema?

Normalmente e históricamente los que hemos trabajado es con el tema de la prevención y gestión de riesgos de legitimación de capitales, aunque se incluyen los otros delitos de financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, los avances que existen a nivel internacional y a nivel nacional no son muchos.

Cuando se analiza la última evaluación de riesgos que se hizo en Costa Rica para efectos de atender los preceptos de GAFILAT, el tema del financiamiento al terrorismo se aborda de manera muy superficial y el de financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva no se aborda.

Sin embargo, la nueva normativa lo incluye y en esta evaluación de la Sugef se está indicando que esos temas se deben abordar en el Banco de manera detallada, por eso estamos indicando estos siete temas.

Estos serían los hallazgos que señala el informe y luego los 7 temas que, desde la perspectiva nuestra, de acuerdo con lo que hemos visto en el Comité Corporativo de Cumplimiento, representan mayor criticidad o sensibilidad para efectos de su atención.

Luego tenemos aquí un resumen del plan correctivo, a la izquierda del cuadro, en la columna izquierda, la primera columna, se indican los 9 hallazgos, luego viene la cantidad de actividades con las cuales se estarían abordando esos nueve hallazgos que son las actividades que conforman el plan correctivo.

Descripción de hallazgos	Cantidad de actividades	Principales responsables	Fecha de inicio	Fecha de finalización
1. Debida diligencia y conocimiento de los clientes.	9	Dirección de Banca de Personas y Dirección de Soporte al Negocio	15/11/2022	31/12/2023
2. Monitoreo transaccional de los clientes.	19	Subgerencia General de Negocios, Dirección Corporativa de Riesgo y Oficialía de Cumplimiento	1/1/2022	31/12/2023
3. Órgano de Dirección.	20	Dirección Corporativa de Riesgo, Dirección de Gestión y División Planificación Estratégica	16/11/2022	30/6/2023
4. Dirección Corporativa de Riesgo.	19	Dirección Corporativa de Riesgo, Dirección de Tecnología de Información y Oficialía de Cumplimiento	22/11/2022	31/10/2023
5. Alta Gerencia.	20	Gerencia General Corporativa y Dirección de Tecnología de Información	1/6/2022	31/10/2023
6. Políticas y procedimientos.	32	Subgerencia General de Negocios, Dirección Corporativa de Riesgo, Dirección de Tecnología de Información, Dirección de Capital Humano, Dirección, Banca de Personas, Dirección Banca de Desarrollo Social, Dirección Banca Empresarial y Corporativa, División de Gestión Normativa y Oficialía de Cumplimiento	3/10/2022	31/10/2023
7. Auditoría Interna.	8	Auditoría Interna	15/11/2022	28/2/2023
8. Cumplimiento legal y regulatorio.	4	Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio	6/12/2022	30/4/2023
9. Oficialía de Cumplimiento.	4	Oficialía de Cumplimiento	7/11/2022	31/12/2022
Total de actividades	**135**			

Como observamos aquí existen 135 actividades que se están proponiendo para atender los 9 hallazgos, en el plan correctivo que está en el archivo Excel de forma detallada. En algunos hallazgos se hace un desglose para ciertos aspectos de tal manera que se pueda atender conforme están revelados en el informe de la Sugef.

Aquí vemos, por ejemplo, que, para el primer hallazgo, que es debida diligencia y conocimiento de los clientes, hay 9 actividades planteadas, se indican los principales responsables, en este cuadro resumen.

En el plan correctivo que está en el archivo Excel, que es el que se remite a la Sugef, se indican de forma detallada los responsables para cada una de las actividades. Luego se tienen las fechas de inicio y finalización para cada actividad en el plan correctivo.

Aquí en el resumen estamos indicando la primera fecha con la cual se inicia y la fecha final con la cual se estaría concluyendo la atención del plan correctivo. En ese sentido, en el primer hallazgo tenemos que se está iniciando ya desde el 15 de noviembre del 2022 y finaliza el 31 de diciembre del 2023. Como vemos en estas fechas de inicio, por una instrucción del Comité Corporativo de Cumplimiento, se indicó que se iniciara desde ahora la atención de los temas.

Vamos a ver luego que algunos temas se están atendiendo de forma inmediata y una buena parte de las actividades se estaría ejecutando en lo que resta del año y en los 12 meses que plantea la Sugef como plazo máximo para cumplir con el plan, está el restante de las actividades. Así, sucesivamente, en este caso, para todos los hallazgos que se señalan para efectos de cumplir con el plan correctivo.

No sé, don Abel, señores y señoras, si quisieran un mayor detalle aquí, sino continuaría con base a lo que se solicitó en el Comité Corporativo para efectos de esta presentación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No sé, podemos continuar para así ir discutiendo.

Pasemos don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Aquí observamos, por ejemplo, cómo se estaría dando la atención de los 9 hallazgos a partir de las 135 actividades que contempla el plan.

Hallazgos	Atención inmediata	Atención en el 2023				Total
		I trim	II trim	III trim	IV trim	
1. Debida diligencia y conocimiento de los clientes.	3	3	0	0	3	9
2. Monitoreo transaccional de los clientes. 1/	8	1	1	5	4	19
3. Órgano de Dirección.	8	8	4	0	0	20
4. Dirección Corporativa de Riesgo. 2/	4	5	2	6	2	19
5. Alta Gerencia.	4	4	1	7	4	20
6. Políticas y procedimientos. 3/	30	2	0	0	0	32
7. Auditoría Interna.	4	4	0	0	0	8
8. Cumplimiento legal y regulatorio.	1	3	0	0	0	4
9. Oficialía de Cumplimiento. 4/	4	0	0	0	0	4
Total de actividades	**66**	**30**	**8**	**18**	**13**	**135**
Porcentaje de actividades por periodo	**48,9%**	**22,2%**	**5,9%**	**13,3%**	**9,6%**	**100,0%**

1/ Incluye 5 actividades para el hallazgo 6.
2/ Incluye 14 actividades para el hallazgo 6.
3/ Incluye 5 actividades para el hallazgo 9; mientras que 19 actividades de este hallazgo se detallan en el 2 y 4.
4/ Para la atención de este hallazgo se detallan 5 actividades en el 6.

Vemos que hay 66 actividades que han sido catalogadas como de atención inmediata que se estarían ejecutando en lo que resta del año de aquí al 31 de diciembre del 2022 que representan un 49%. Las restantes actividades se distribuyen de esta forma en lo que resta del plan correctivo de acuerdo con la distribución por trimestres que solicita la Sugef para el año 2023.

Tenemos 30 en el primer trimestre, 8 en el segundo trimestre, 18 en el tercer trimestre, y 13 en el cuarto trimestre. De esta forma se estaría atendiendo de forma integral los hallazgos y cumpliendo con el plan correctivo que se ha definido para este informe.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Hernando, al Órgano de Dirección ¿solamente contempla 8 eventos para el primer trimestre y 4 en el segundo trimestre? ¿Luego no hay más?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

No señor, aquí se estaría precisamente finalizando la atención al 30 de junio.

Me devuelvo al cuadro anterior, don Abel, precisamente de las 20 actividades una buena parte se estaría ejecutando en lo que resta de este año, que son 8, y quedan 12 para el siguiente año, perfectamente como usted lo dice.

Como vemos aquí el sexto hallazgo es el que tiene más actividades, hay 32 actividades en total, sin embargo, 30 son de atención inmediata y 2 en el primer trimestre del próximo año.

De hecho, las dos que están en el primer trimestre del próximo año, están asociadas a un tema tecnológico que requiere de una carga de información para trasladar a los clientes de expediente simplificado, que tienen certificados de ahorro a plazo mayores a los límites permitidos por el Banco Central de Costa Rica a clientes tradicionales.

Luego tenemos aquí, cómo se estarían tratando los temas más sensibles y complejos de atención al 2023. Doña Vilma nos solicitó que hiciéramos referencia a las actividades que quedaban, pero principalmente a los temas que correspondan a esos hallazgos.

Aquí tenemos varios temas que queríamos señalar, por ejemplo, del hallazgo uno que tiene que ver con la debida diligencia y conocimiento de los clientes, obviamente, la corrección de toda la información de la cartera de clientes que poseen debilidades y aquí estamos hablando de clientes de riesgo medio y alto y clientes de riesgo bajo que tienen certificados de ahorro a plazo altos, así como lo de la ficha documental para los clientes de riesgo medio y alto.

Por el volumen que representan, se estarían atendiendo a lo largo del año 2023 y proyectando finalizar el 31 de diciembre del próximo periodo; ese es uno de los temas que consideramos de mayor relevancia.

En el segundo hallazgo señalamos dos temas que tienen también una gran relevancia: el primero, el estudio estadístico para las transacciones de ingresos frescos que realizan los clientes en el Banco que permita establecer los nuevos niveles de tolerancia para el monitoreo transaccional.

Este tema se está planteando finalizar el 31 de diciembre del 2023, sin embargo, por el riesgo que esto conlleva se está planteando una medida contingente que se va a incorporar o que está incorporada en la actividad 10 pero la medida contingente se va a incorporar en el Manual de Cumplimiento que permita una modificación en lo que resta del año y su aplicación a partir de enero para revisar los ingresos extraordinarios de los clientes a partir de ciertos niveles. Eso está planteado para esos efectos por el riesgo que tiene.

Luego, en este segundo hallazgo también tenemos lo relacionado con la evaluación de Visa Direct. Aquí hay un requerimiento tecnológico que está en proceso y se está planteando la continuación y finalización prevista para el 30 de setiembre. Este sería el tercer tema que se considera relevante por la exposición que le genera al Banco esta materia.

Luego tenemos tres temas adicionales relevantes, en el cuarto hallazgo sobre la Dirección Corporativa de Riesgo, aquí se están incluyendo dos aspectos: el primero tiene que ver con el ajuste y la aplicación de la metodología institucional de riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, donde se está considerando uno de los temas que tiene su complejidad que *es el de financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva que permita la identificación y valoración de eventos de riesgo independientes*.

Este proceso se está planteando que finalice al 30 de setiembre del 2023. Luego tenemos en este cuarto hallazgo, un segundo tema también de relevancia que tiene que ver con la *gestión y desarrollo de requerimiento tecnológico para ajustar una herramienta tecnológica, automatizada del modelo de riesgo, las reglas de clasificación de riesgo bajo por defecto*.

Este desarrollo se prevé que estaría en producción al 31 de octubre del 2023, este es el único requerimiento, nace de los hallazgos señalados por la Sugef. ¿Por qué digo que nace? Porque en el quinto hallazgo, que es sobre la Alta Gerencia, ahí se hace referencia al seguimiento y atraso en los desarrollos tecnológicos.

Aquí, precisamente, se señala el desarrollo y puesta en producción de 10 requerimientos tecnológicos que están pendientes de manera completa de los 25 que están abordados en el informe de la Sugef.

Estos serían, señores y señoras, los 6 temas de mayor relevancia que quedan para el año 2023 con las respectivas fechas.

Aquí termino. Esta es la presentación que tenía de manera ejecutiva sobre el plan correctivo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Podés devolverte al punto 3.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

¿Cuál sería, don Abel? Perdón. ¿Aquí?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No.

Es que tengo una pregunta muy concreta con ese.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Es que aquí solamente estamos referenciando los hallazgos que tienen temas relevantes para el 2023.

No hay 3.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

El 3 tiene que ver con el Órgano de Dirección, por lo menos así lo soñé.

El informe que envió la Sugef habla, y ustedes lo ponen en el acuerdo, de que por lo menos nosotros a nivel de JD deberíamos mantener un adecuado seguimiento de todo lo que da la Junta.

Yo quisiera aprovechar que falta el punto 3 para hacer la siguiente sugerencia, como ya pasa a ser formal la estructura, dependiendo directamente de la Junta Directiva, por lo menos, compañeras que están en el Comité de Cumplimiento, deberíamos tener un informe. Ustedes proponen cada tres meses, sin embargo, yo quisiera abusarme que fuera en menos tiempo.

En términos generales nosotros vemos aquí Auditoría constantemente, vemos Riesgo constantemente y tenemos la facilidad que jurídicos lo vemos también constantemente. Con Cumplimento deberíamos tenerlo por lo menos una vez al mes entre tanto tengamos todo este proceso de ajuste.

Viendo ahí donde decía Órganos de Dirección, por eso te hacía la pregunta, en el tercer y cuarto cuatrimestre, deberíamos establecer sesiones por lo menos un evento de seguimiento a todo el proceso que realiza para que no se vean esos ceros ahí donde están.

La sugerencia muy concreta: que en ese punto 3 se establezca una responsabilidad de la Junta Directiva Nacional de, por lo menos, conocer un informe mensual o bimensual, no sé, ustedes lo verían. Creo que es importante tenerlo en cuenta.

Es trimestral, sin embargo, yo decía que debería tenerse este punto 3 justamente que está aquí, que sea el punto 3, *solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva informes del plan correctivo con una periodicidad de tres meses dentro de los 10 días hábiles posteriores al cierre de cada mes.*

Yo quisiera que discutiéramos cuál es la periodicidad, pero sí tener dentro de nuestros planes esa acción directa de la gestión del Comité de Cumplimiento.

No sé si los 3 meses serían de ese punto.

Yo digo que esto debería ser al mismo nivel, que deberíamos tener la rigurosidad de control tanto de Auditoría como Riesgos para darle cumplimiento a esta parte y que, por lo menos, lo veamos una vez al mes.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Abel, perdón…

Nada más una pregunta, ¿quién debería dar seguimiento a esto, el Comité o Junta Directiva?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Ahí para destacar este tema, tal vez, desde el punto de vista regulatorio con el informe, ciertamente son 3 meses que hay que informarle a la Sugef el avance del todo el plan que se está…

Entonces, de ahí, los periodos anteriores, la Junta Directiva puede ejecutar las acciones que considere para llevarle el seguimiento que corresponda y que ya, cuando llegue el periodo de informar, que debería ser la administración, contestando la pregunta tal vez de don Raúl, del seguimiento que se le está dando al tema.

Entonces me parece, nada más para destacar la propuesta, que era lo que quería comentar, de que el tema ahí son los 3 meses que establece el mismo informe que tiene que presentarse a la Sugef y de ahí, con menor tiempo, que la Junta disponga cuál es la periodicidad que considera oportuna para tampoco estar tan cerca de la finalización de ese periodo y que le permita también identificar si hay alguna brecha que haya que…

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, el oficio SGF-2227-2022, básicamente lo que establece es que se debe presentar un plan correctivo, con la excepción de que debe programarse en el lapso de uno a 12 meses máximo. Ese es el plazo máximo que está dando la Sugef.

Esto es importante de frente a lo que establece la regulación y, particularmente, el artículo 81 de la Ley 7786, que, si hay un incumplimiento, el Banco podría eventualmente ser expuesto a un proceso sancionatorio por incumplimiento al plan correctivo. Es muy importante, entonces, que este plan que se adjunta con actividades sea cumplible, o sea, que tenga los plazos, recursos, los responsables de su cumplimiento, así como los encargados de dar el seguimiento efectivo.

El plazo que pidió la Sugef son 20 días hábiles, no sé cuándo se cumplen… El 2 de diciembre, entonces, porque no venía en agenda, al menos la que yo abrí, no lo pude revisar con mayor detalle, la Junta Directiva debe estar bien segura de que, en efecto, se esté cumpliendo con esta premisa que establece este oficio de la Sugef para que vaya en ese orden que se solicita, con los responsables, con el plan de acción, los encargados de dar seguimiento efectivo, en la forma en que se expone.

Como bien lo dice don Juan, se tiene que presentar un informe de avance cada tres meses a la Sugef, es dentro de los 10 días hábiles siguientes al corte de cada mes, indicando la actividad que se efectuó. O sea, hay que enviar un reporte de todo lo que se hizo en ese periodo, con lujo de detalle. Asimismo, indicando si hay desviaciones y las justificaciones cuando ello sea pertinente. El primer informe de avance se debe presentar con corte a marzo del 2023, entonces la Junta…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Bueno, pero por control interno, señor Presidente, si usted lo pide, no está mal.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

A ver, en la conversación que tuve, el día que fuimos, con los señores de la Sugef y después que él vino aquí directamente, hablamos un poco de sacarlo ya donde estaba, dependiendo de la Gerencia General, a que considerara depender de la Junta Directiva y con la experiencia que hemos vivido directamente, este comité es sumamente importante de los otros que tenemos.

Para elevar mucho el estatus, precisamente, la participación que ustedes dos tienen en este comité, así como Auditoría bien informa, así como Nominaciones bien informa por otras instancias, ustedes también deberían informarnos y tener esa responsabilidad, que no pasemos 3 meses… pero es otra cosa.

Yo lo que estoy hablando es de asumir la responsabilidad de rendir cuentas por la gestión de los recursos y el seguimiento de las acciones de los comités, que precisamente así lo dice el informe, este, que está aquí, que es el que da respuesta a este.

Mi propuesta es que por lo menos una vez al mes, don Hernando venga aquí, o sea, la Oficialía de Cumplimiento, y nos cuente cómo va, igual que vienen todos los otros que vienen a rendir informes financieros. Y a eso no solamente le estaríamos una importancia, sino la relevancia que también implica esta área para nosotros y esta es la propuesta.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Incluso, don Abel, en apoyo de lo que usted dice, el propio informe establece que en las actas de la Junta Directiva también debe constar la discusión sobre el estado de avance del plan de acción implementado, de tal forma que se garantice su conocimiento. Eso refuerza un poco lo que usted está planteando, porque el propio informe lo pide.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Exactamente, no, y también reforzamos la tarea de las compañeras que nos están representando en ese comité.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, en este informe que tengo, que no es el mismo que la presentación, el que nos dieron en la agenda, en la última página, en el 3.2, se habla de la capacitación para el Comité Corporativo de Cumplimiento. A ver, no hay capacitación para el Oficial de Cumplimiento y esta área es muy dinámica, la posición es muy importante y me parece que la malla curricular de la persona a cargo debería ser una malla bien actualizada y completa. Entonces, quisiera saber cómo andamos en ese tema y cuál es el plan para el Oficial, porque aquí hay capacitación para los miembros del Comité Corporativo de Cumplimiento en general, pero la del Oficial quisiera que sea la adecuada, la necesaria, por lo delicado de esta posición. No sé qué saben al respecto.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, tal vez me quisiera referir a los dos temas, don Abel y doña Shirley. El primero que se menciona, creo que ya don Juan Luis León y don Armando han sido bastante detallados en lo que corresponde a lo que tenemos que cumplir con la Sugef y que debe ser visto en el Comité Corporativo de Cumplimiento y, además, aquí en la Junta Directiva Nacional. Y me parece muy bien la propuesta de que haya un informe más frecuente y con un mes que sea presentado de parte nuestra sobre el seguimiento, precisamente, a la ejecución de este plan, sobre lo cual estaríamos totalmente de acuerdo para efectos de verificar que se vaya atendiendo conforme se ha programado.

Y en el segundo tema que señala doña Shirley, que hace referencia, me parece, al plan de trabajo del Comité Corporativo de Cumplimiento, efectivamente hay un apartado de capacitación, dentro de ese documento, donde está lo correspondiente a la capacitación de las juntas directivas del Conglomerado y capacitación del Comité, de los miembros. Ahí, como tal, siendo yo miembro del Comité de Cumplimiento, yo estaría ya recibiendo esas capacitaciones, por un lado, eso sería una parte; pero, adicionalmente, en el plan de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento, que es un plan que estamos revisando a la luz de lo que señala el informe de la Sugef, especialmente en el hallazgo n.° 9, ahí se plantea también el plan de capacitación del personal de la Oficialía de Cumplimiento, donde también, a nivel personal, participamos el Oficial Adjunto y este servidor como oficial titular en la capacitación.

Para efectos de esta capacitación, habíamos negociado con la Gerencia General, precisamente, los recursos para el 2023, y se incluyeron dentro del presupuesto que fue enviado a la Contraloría General de la República. Entonces, sí está considerado la capacitación necesaria para efectos de atender lo que señala doña Shirley. No sé si con esto, doña Shirley, le respondo lo que usted consideraba.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, en realidad, no, si se considera que es suficiente y, además, oportuna para que usted cumpla adecuadamente con sus funciones, pues, ¡maravilloso! Yo sugeriría que se le dé una revisada a nivel del Comité, para efectos de si se requiere reforzar. Repito yo lo delicado y estratégico de la función.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Perdón, me refería a doña Vilma, dije doña Shirley, pero es la consulta que me hizo doña Vilma, perdón.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Don Hernando, felicitarlo porque, de verdad, muy concreta, muy precisa y se capta muy bien los riesgos que tiene el Banco, priorizando de esa manera. Felicito a usted y a Iliana, a los dos.

La Directora, Sra. González Cordero:

Muchas gracias, hemos trabajado bastante.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Don Abel, me parece que en el acuerdo debería quedar también que, según se establece a nivel del oficio de los planes de acción y programación y actividades, deben estar debidamente autorizados por el órgano de dirección, previo a su vencimiento. No, perdón, este es: que cualquier cambio a los planes de acción y programación y actividades deben estar debidamente autorizados por el órgano de dirección, previo a su vencimiento, y sean puesto en conocimiento de la Superintendencia para la respectiva valoración, para que no tengamos…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Con esas correcciones, agregando la información [incomprensible en el audio] cada mes a la Junta Directiva, ¿estamos de acuerdo?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿En vez de 3 meses, queda en…?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Cada mes y en lugar de donde dice Administración es la Oficialía de Cumplimiento, para que tomemos nota, que dice: "La Oficialía de Cumplimiento que remite a esta junta directiva informes de avance de plan correctivo cada mes dentro de los 10 días hábiles posteriores al cierre correspondiente".

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Perdón, don Abel, ¿y la remisión del informe a la Sugef? Yo sé que queda de manera tácita, pero, ¿no debería quedar en el acuerdo?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pongámoslo, la Subgerencia, que es la más importante.

La Directora, Sra. González Mora:

Y la revisión de la capacitación del Oficial de Cumplimiento por parte del Comité.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Esa revisión la hace Luis, la hace la Secretaría, o la hace la Oficialía de Cumplimiento?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La Oficialía.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Entonces, que la Oficialía de Cumplimiento remita el plazo…los informes trimestrales.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Estamos con esos dos agregados? ¿Estamos de acuerdo? Damos por aprobado el 1 y 2, y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el acuerdo CCC-16-ACD-147-2022-Art-3, del Comité Corporativo de Cumplimiento, mediante el cual se remite la propuesta del Plan Correctivo para atender los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef mediante el oficio SGF-2227-2022, donde se exponen los resultados de la supervisión efectuada al Banco Popular sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexa.**
>
> **2. Aprobar el Plan Correctivo para atender los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef mediante el oficio SGF-2227-2022, donde se exponen los resultados de la supervisión efectuada al Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexa.**
>
> **Cualquier cambio a los planes de acción, programación y actividades debe estar debidamente autorizado por el Órgano de Dirección previo a su vencimiento y ser puesto en conocimiento de la Superintendencia para la respectiva valoración.**
>
> **3. Remitir a la Sugef, en el plazo correspondiente y con la firma mancomunada de la Gerencia General Corporativa, la Oficialía de Cumplimiento y la Presidencia de esta Junta Directiva, el Plan Correctivo para atender los hallazgos revelados y comunicados mediante el oficio SGF-2227-2022.**
>
> **4. Solicitar a la Oficialía de Cumplimiento que remita a esta Junta Directiva informes de avance del plan correctivo, con una periodicidad mensual, dentro de los 10 días hábiles posteriores al corte del mes correspondiente".** (978)

ACUERDO FIRME.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Perdón, don Abel, ahí nada más, sobre lo que se estaba indicando, nosotros podemos remitir el informe o el plan correctivo sin ningún inconveniente, ahí solamente quería señalar que el informe está dirigido a la Presidencia del Banco y a la Gerencia General. No sé si contraviene el hecho de que lo haga la Oficialía de Cumplimiento, pero no habría ningún inconveniente.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que yo creo que debería ser un informe con firmas mancomunadas y se da cumplimiento…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Me parece bien la propuesta de don Raúl, de que se haga con firmas mancomunadas… La Gerencia General, la suya y la mía, bueno, la Presidencia, en este caso.

ARTÍCULO 8

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para aprobación en condición de Asamblea de Accionistas, la propuesta del Plan Anual de Trabajo 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento, el cual incluye el Plan de capacitación para las Juntas Directivas del Conglomerado y el Comité Corporativo de Cumplimiento. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-127-2022-Art-4)

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Estoy compartiendo, me avisan si ya lo observan. Muchas gracias, de manera muy resumida, recordar que el plan de trabajo de los comités y comisiones se presenta en atención del artículo 22, del Reglamento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular, y precisamente, en este caso particular, se elaboró un plan que fue conocido en el Comité Corporativo de Cumplimiento y trasladado a este órgano de dirección, donde señalan los siguientes objetivos, que es donde voy a detenerme un poquito más.

El objetivo general es "apoyar a la Junta Directiva Nacional y juntas directivas de las sociedades en la vigilancia de la gestión eficiente de los riesgos de legitimación de capitales del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva". Entre paréntesis, los acrónimos LC/FT/FPADM, cierra paréntesis. "Y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal".

Y se plantean tres objetivos específicos. El primero tiene que ver con el fortalecimiento del sistema de prevención de riesgos de estos delitos, mediante la definición y observancia de las políticas, metodologías, procedimientos y controles establecidos en el Conglomerado Financiero. El segundo objetivo específico que tendría este plan de trabajo es dar seguimiento a la ejecución y observancia de los planes de trabajo de las oficialías de cumplimiento del Banco y sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, recordando que son 5 oficialías e implica, entonces, dar seguimiento a 5 planes de trabajo, como tal. En cada caso, existen las distintas funciones y responsabilidades que establece la reglamentación de la Ley 7786.

Y el tercer objetivo específico tiene que ver con la mejora del proceso de toma de decisiones de los órganos de dirección, mediante capacitación efectiva que contribuya con el fortalecimiento de la gobernanza en la prevención y gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva en este conglomerado financiero.

Estos son los objetivos. El plan propone 19 actividades, que ahí están en el documento, sobre lo cual no voy a hacer referencia, salvo que ustedes tengan alguna consulta. Y luego está el plan de capacitación 2023, como ya doña Vilma lo indicaba anteriormente, y aquí se plantea la capacitación para las Juntas Directivas del Conglomerado, que las coordinamos nosotros desde el Banco, y también la capacitación para el Comité Corporativo de Cumplimiento, con las actividades que ahí están incorporadas.

Este es el plan, este es el resumen o la presentación de la propuesta del plan que, como decíamos al principio, había sido visto de forma detallada en una sesión del Comité.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Esto está? No lo veo…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que él dijo que no lo iba a presentar, pero tal vez una repasadita…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, que nos cuente un poco. Una pregunta, don Hernando, esa capacitación ¿contempla las juntas rurales?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Las juntas de crédito local sí están incorporadas en el plan de capacitación institucional que gestiona y maneja directamente la Dirección de Capital Humano, a través de la Universidad Corporativa, que se ubica en la División de Cultura y Desarrollo, sí señor, ahí estarían, pero no están incorporadas dentro de este plan de trabajo del Comité Corporativo de Cumplimiento.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Por qué razón no?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Eso no está aquí a raíz de un estudio que se hizo en el 2020 y que fue autorizado el 13 de julio, según recuerdo, el 13 de julio de 2020, mediante el acuerdo 624-2020. Esa actividad se trasladó a la Dirección de Capital Humano; esa la teníamos anteriormente en la Oficialía, pero fue trasladada junto con los recursos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es que yo te hago la pregunta, porque no es lo mismo que lo vea Capital Humano a que lo vean ustedes directamente y esto es un tema importantísimo por las actividades ajustadas que están teniendo las juntas de crédito. Y sería conveniente que ustedes sean los transmisores directos de lo que nosotros queremos con ellos y poder sumarlos a la capacitación, porque van a jugar un papel sumamente importante y ellos deberían recibir, al igual que lo que recibimos nosotros, ellos también, sobre todo que ellos están en el terreno, están metidos ahí y los temas que ustedes realizan… Esto, porque ya yo viví una capacitación que ustedes realizaron y me pareció sumamente importante y clave en esto.

Yo creo que deberíamos asumir esa responsabilidad directamente con eso.

La Directora, Sra. González Cordero:

Perdón, tanto don Marvin como yo, que estamos ahí en el Comité de Cumplimiento, ha sido una de las observaciones reiterativas que yo le he hecho a don Hernando, pero don Hernando igual me aclara que, dentro del Banco, eso está a cargo de Capital Humano.

El mismo Víctor nos decía el otro día que, de 10 años de estar dando capacitación, lo más importante de esta observación que usted hace don Abel es que la gente que está en plataforma no tiene todavía clara su función en cuanto a cumplimiento y, como esto está centralizado, para tratar de no atrasar al cliente porque se viene a incorporar al Banco, se ha perdido esa capacitación y ese acercamiento a esos temas. Entonces, la idea es, se le ha estado motivando a don Hernando, en su figura de Oficial de Cumplimiento, que empiece a integrarse a estas capacitaciones para darles un giro, porque no ha habido un impacto en las capacitaciones, no solamente en juntas de crédito, don Abel, sino a nuestra gente de plataforma.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vamos a ver y este es un tema interesante, porque hablamos de cultura de riesgo, hablamos de una cultura de cumplimiento y, si eso, desde mi punto de vista, no lo absorben los gestores directos que puedan transmitir el tipo de cultura que queremos, es muy difícil que, desde una unidad que está para gestión de desarrollar habilidades y destrezas en ese contenido no lo tenga directamente con apoyo de la Oficialía de Cumplimiento.

Yo creo que aquí sí se debería asumir directamente esa responsabilidad de parte de la Oficialía de Cumplimiento. Riesgos tiene una participación muy directa en capacitación, ¿no es cierto, don Marvin?

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

Sí, pero, como dice bien Hernando, Hernando lo hacía anteriormente y fue a raíz de ese estudio que se lo quitaron a don Hernando. Fueron los riesgos que se indicaron de poder trasladar el nivel de cultura.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

A ver, voy a cambiar la pregunta, ¿quién desarrolla esos cursos? ¿Es la Oficialía de Cumplimiento? No importa quién lo haga o cómo, no es tanto, es quién lo dicta, directamente, quién es el conferencista, el experto que realiza eso.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

El personal de capital humano.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ahí es donde hay un error conceptual y hay que tener mucho cuidado con eso, porque nos van a jalar el aire.

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

En el caso nuestro, nosotros preparamos el material. Capital Humano lo que hace es coordinar y nosotros damos el curso.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Ellos son los tramitadores del curso?

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

Sí, nos buscan las salas…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Pero ustedes, los especialistas, son los que desarrollan el curso?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Esto obedece a un estudio que hizo el Área de Gestión y determinó que el área que tiene la capacitación del Banco es Recursos Humanos, y que ese recurso que tenía don Hernando se pasara, se pasaron a las personas especialistas…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Son las oficinas de recursos humanos las encargadas de capacitación con los técnicos y especialistas en cada materia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es, entonces ese curso se le dio a Recursos Humanos, que lo tenía la Oficialía de Cumplimiento. Posteriormente, repasamos el tema y la pregunta a don Hernando fue "¿Lo devolvemos o nos sentimos satisfechos con el resultado que estamos obteniendo?" La respuesta fue "Nos sentimos satisfechos con el resultado que estamos obteniendo", y por eso no lo devolvimos, eso fue en el año 2021. ¿Por qué? Porque teníamos esta misma duda, si había sido [incomprensible en el audio], pero ante la respuesta de Cumplimiento, don Hernando, y aquí tal vez me gustaría explicar, de que se sentía bien, satisfecho, no había problema, entonces lo dejamos, entendiendo que era coordinado con el Área de Cumplimiento porque las personas vienen de ahí, pero el que guía el tema es el Oficial de Cumplimiento y su área, pero se puede revisar.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, don Abel. Yo, como dice don Abel, no importa de dónde venga, la cosa es que se dé. Aquí yo no estoy entendiendo si parte de la responsabilidad de los incumplimientos vienen a raíz de los programas de capacitación, no veo esa relación. Si está en algún lugar, tal vez nos la aclaran, pero yo creo que el tema va por otro lado y yo creo que deberíamos centrarnos ahí, si debemos devolver la capacitación a la Unidad de la Oficialía de Cumplimiento, yo creo que es tan fácil como…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Y por qué la vas a devolver?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Por eso, exactamente, entonces digo yo ¿dónde está la evidencia que nos indica que…?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Lo que hay que medir es la calidad de capacitación que ellos están dando.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Y la efectividad. ¿Esos programas son efectivos, sí o no? No importa quién los dé, pero el cuestionamiento que hace don Abel es interesante, porque antes estaba en Cumplimiento, ahora está en Capital Humano. A mí me suena bien que esté en Capital Humano *a priori*, la cosa es que sean efectivos los programas. Hay que revisarlo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Compañeros, cuando hablan de capacitaciones, lo más fácil para los departamentos es hacer un modelo y aplicárselo igual a todo el mundo. Y si yo, que estoy aquí, pido adecuación curricular, imagínense en la Junta de Crédito de Ciudad Nelly o en la Junta de Crédito de Puriscal, o sea, gente, estoy seguro de que muchos serán muchos profesionales, porque conozco, y gente muy inteligente, más bien, que por eso es que a mí me parecen tan valiosas las juntas de crédito, porque es el recuerdo.

Ahora que Abel tuvo un *lapsus*, recuerdo oír a mi papá hablar de las juntas rurales de crédito que construyeron en este país una cosa maravillosa. En el tema de cumplimiento hay que tener claro que las capacitaciones son de acuerdo con la normativa legal y eso hay que saber que siempre es la misma para todo el mundo, en cuanto a qué se permite, qué no se permite, los límites y todo eso, pero debe haber una capacitación adecuada a cada realidad y puede ser que esa capacitación sea en mucho el éxito de la eficiencia y la efectividad, que son dos cosas diferentes, que mencionaba Raúl. Puede ser que sean eficientes en mandarme informes, pero no tan efectivos en lo que queremos que se logre en esa determinada zona.

Y eso hay que tenerlo muy, muy presente, porque es más fácil tener un solo modelo de capacitaciones y no adecuarlo a lo que se ocupa. Solo para coadyuvar.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Hernando, la actividad 16 del plan, indica "Análisis de informes recibidos sobre evaluaciones realizadas por superintendencias y otras autoridades competentes del país, referentes a la gestión de riesgos, legitimación de capitales y el resto, y el cumplimiento de la ley 7786 y su reforma y reglamentación conexa; y valorar y trasladar a juntas directivas del Conglomerado para aprobación, cuando corresponda, los planes de acción definidos para la atención de hallazgos, recomendaciones y observaciones".

Varias cosas acá, hoy, con este punto, se está sometiendo a consideración de esta junta directiva, en calidad de Asamblea de Accionistas, la aprobación de este plan. Bajo el esquema de supervisión consolidada, Hernán, ¿será conveniente esa parte de la redacción de este ítem, donde indique "Valorar y trasladar a juntas directivas del Conglomerado para aprobación, cuando corresponda, los planes de acción definidos para la atención de hallazgos, recomendaciones…", digo yo, finalmente, ¿quién lo aprueba? ¿Las juntas directivas del Conglomerado o la Junta Directiva Nacional?

Esa es una pregunta y la otra pregunta es ¿cómo se operacionaliza esto? En el sentido de que hoy tenemos ya un informe de la Sugef sobre temas de cumplimiento. ¿Cuándo es que esta junta directiva o el Comité Corporativo de Cumplimiento comparte con las juntas directivas, como dice aquí, esos informes? ¿Qué tratamiento se le da? ¿Se va a trabajar de manera paralela los planes de acción, la implementación? Esa parte me queda un poco confusa.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Don Raúl, muchas gracias por la pregunta. Tal vez me refiero a esto y luego vuelvo a lo de capacitación, porque sí quería hacer ahí algunas acotaciones. Sobre esta actividad, vamos a ver, entendiendo claramente lo de supervisión consolidada, pero también existe un tema de competencias, que es un tema que habría que revisar, que tienen las entidades o las sociedades en función de las superintendencias que hacen las evaluaciones.

Entonces, por ejemplo, para hablar de un caso específico, que es muy reciente, hay una evaluación que hizo la Sugeval a Popular SAFI, a la Sociedad de Fondos de Inversión. Obviamente, coincidió con el periodo en el cual no hubo Junta Directiva, pero sí la hubo en Popular SAFI, la Junta Directiva sí la había. Ese informe fue conocido en su momento en la Junta Directiva de esta sociedad y, posteriormente, en el Comité Corporativo de Cumplimiento. Lo lógico en un flujo adecuado es que el informe hubiera sido conocido en el Comité Corporativo de Cumplimiento, porque es el órgano que abarca todo el Conglomerado, incluyendo el plan correctivo respectivo para atender los hallazgos.

Ahí es donde entra la discusión: quién debe aprobar el plan correctivo, si la Junta Directiva de Popular SAFI o la Junta Directiva Nacional, en calidad de Asamblea de Accionistas. Está planteado, don Raúl, que sea la misma Junta Directiva de la Sociedad y no la Junta Directiva Nacional, en calidad de Asamblea de Accionistas, debido a las competencias que tiene la Junta Directiva de esta entidad, pero me parece que sería un tema de revisar, precisamente en el contexto de gobernanza del Conglomerado Financiero Banco Popular, me parece, por lo que usted indica, claramente.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, en la reunión que yo tuve con los funcionarios de la Superintendencia; de la Sugef, precisamente, a raíz de varios temas, tuve una entrevista general. Ellos me indicaban que a nivel de superintendencias ellos están coordinados. Las cuatro superintendencias están coordinadas, de manera que, si viene acá, a Junta Directiva Nacional, una observación como responsable de la subsidiaria, me imagino que, eventualmente, llegará, también, a la subsidiaria vía la superintendencia que le corresponda; Supén, Sugeval o Sugese, perdón.

Y, de esa forma, nos daríamos cuenta. La pregunta mía, la duda es ¿cómo lo vamos a operacionalizar? Y, tal vez, eso es lo que no observo yo en el plan. Después, en el plan, lo que veo es una agenda de temas, mas no observo los cursos o las entregas o los medios por los cuáles se van a cumplir esos temas. No sé si me explico.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Los contenidos, no?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Los contenidos los tenemos acá, pero no… sí, un cronograma. Incluso, sabemos que hay capacitaciones internacionales sumamente valiosas en este campo, que es altamente recomendable; por lo menos para los miembros del Comité de Cumplimiento que asistan.

Y esto se debe demostrar ante la Superintendencia que se están atendiendo esas capacitaciones, que no es cualquier cosa, también. Son capacitaciones que vengan especializadas en el contexto internacional. Es que este es un tema de contexto internacional. Entonces, ahí es donde me surge la duda de cómo trasladamos estos objetivos o estas agendas en discursos con entregas completas para las juntas directivas del Conglomerado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Doña Shirley?

La Directora, Sra. González Mora:

A ver, don Abel, un poco relacionado con esto último que decía don Raúl, yo insisto en la necesidad de fortalecer la capacitación de esta área, porque de verdad que nos podemos ver sujetos a altas sanciones de tipo económico por no cumplir adecuadamente con esto.

Así es que, de verdad, las capacitaciones especializadas internacionales son básicas y deberíamos de incluir un poquito más de detalle en ese plan de trabajo de lo que se busca y de los objetivos.

Otro tema que quería tratar a nivel general es que estamos en el proceso de estandarizar informes -se lo decía aquí a doña Iliana- relacionados con los que son comunes a todos los comités, como los informes, por ejemplo, de planes de trabajo, de rendición de cuentas y de cumplimiento con esos planes, etcétera, para que lo vayamos viendo y lo vayamos madurando, porque ya en Riesgo y Auditoría estamos trabajando en ello, un poco para facilitarnos a todos la lectura, el análisis y, también, para las áreas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Disculpen, estoy observando acá un cuadrito. No lo había visto, perdón. Hernando, estoy viendo acá un cuadrito donde se indican algunos escenarios internacionales. Hay uno por cada trimestre, pero son solo tres trimestres. ¿No hay programación?

Okey, perfecto.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

No, no tenemos identificados. Sí señor. Tenemos ahí los más importantes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hernando, es que en el documento viene todo el tema de las capacitaciones; tiene al Comité Corporativo de Cumplimiento, tiene la capacitación para juntas directivas del Conglomerado, etcétera.

El único que me está haciendo falta acá es el que decía don Abel, que es el de las Juntas de Crédito… esos son los que, tal vez, habría que agregar para poder cumplir con lo que planteaba don Abel.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí señor. Vamos a ver; sobre el Plan de… vamos a ver; lo que tiene que ver con las Juntas de Crédito Local, don Marvin, de acuerdo con la definición que se hizo, al trasladarse a Capital Humano, está en el plan de capacitación de la Universidad Corporativa. Así está planteado.

De hecho, ya hicieron una propuesta. Nosotros la devolvimos, porque no estuvimos de acuerdo con las metodologías que se están planteando, porque se está planteando que todas sean asincrónicas. Nosotros no estamos de acuerdo con que las metodologías de capacitación sean asincrónicas, por la efectividad, efectivamente, que es lo que se planteaba anteriormente que don Raúl señalaba.

A nosotros nos parece que hay que buscar metodologías y pedagogías que sean efectivas. La Oficialía creo que es la que debe de medir, también, cuál es el resultado de esto, a partir de la aplicación; no tanto de una evaluación que se hace, porque en capacitaciones asincrónicas u evaluaciones mediante e-learning o virtuales y, al final, el resultado de las evaluaciones es muy alto y casi que el 100% aprueba esas capacitaciones.

Para nosotros eso no nos da ningún indicador de efectividad, sino que es la aplicación en la práctica, realmente, a partir de los distintos segmentos que tenemos en el Banco de capacitación.

En el Banco, la capacitación para el negocio es diferente a la que se da al personal administrativo; diferente a la que se da a las Juntas de Crédito Local, porque el material lo definimos nosotros, en la Oficialía de Cumplimiento. Lo que no hacemos es dar la capacitación, como preguntaba don Abel.

Entonces, yo no sé, don Marvin, por lo que usted señalaba, si habrá que incluir aquí lo de las Juntas de Crédito Local, porque yo sí creo que habría que hacer una revisión para ver cuál sería el abordaje desde esta perspectiva, porque este plan lo manejamos nosotros como instancia técnica del Comité Corporativo de Cumplimiento, que es el que le damos apoyo, precisamente, para que se ejecute.

Si la capacitación de las Juntas de Crédito Local se incluye acá, sí habría que pensar en hacer un cambio. El año pasado, como a alturas de setiembre de 2021, se planteó revisar si se devolvía la capacitación a la Oficialía… yo creo, don Marvin, que lo que nosotros señalamos es que se estaba iniciando solamente con el traslado y teníamos nueve meses de ejecución y no se había terminado ni el primer programa de capacitación y nos parecía que no era suficiente como para tomar una decisión de volver la capacitación a la Oficialía, sino que habría que ver, precisamente, los resultados en la práctica.

Entonces, me parece que es un tema que se debería valorar, si se va a abordar de esa forma.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es importante este tema. A ver: si yo pongo este informe, don Hernando, hay una evidencia y una carencia de la formación de las personas sobre el tema. Si usted tiene dos caminos: delegar la capacitación (que veo que eso está de fregada), eso es un error estratégico tremendo, porque usted es el responsable absoluto de que las cosas en Cumplimiento se cumplan tal cual son.

Y el caso no es que exista una vía que delegue este tipo de cosas que no lo mide. Que no sabe cuál es el impacto. Entonces, si no lo quieren devolver, yo voy a pedir aquí, mes a mes, una evaluación del impacto de la capacitación que se está dando en términos de cumplimiento.

Sigamos haciendo cualquiera, yo voy a pedir, porque yo no quiero que a mí Sugef me llame la atención de que esta Junta Directiva no asuma la responsabilidad de ese tipo de cosas.

Y a mí me extraña que siendo usted responsable de esa Unidad, defienda tanto el proceso como está, porque me imagino que usted no lo ha evaluado, salvo que me traiga acá, aquí mismo me lo muestre que usted ha hecho una evaluación de cuál es el impacto de ese proceso, desde un punto de vista de cuando se delegó ese tipo de cosas.

Y aquí estamos hablando -y yo no lo digo como experto en formación de este tipo de cosas-, porque no es lo mismo que usted se haga cargo y asuma la responsabilidad de la formación de la gente, porque aquí los resultados dejan mucho qué desear.

Este informe… no sé. Cuestiona mucho. Yo se lo dije a usted personalmente, la labor que está realizando el área de Cumplimiento. Entonces, sin perder la perspectiva usted prefiere seguirlo haciendo así, pues yo, cada vez que usted venga a presentar un informe como presidente, le voy a pedir el informe de cuál es el impacto en la capacitación, qué valoración por persona -porque eso se puede hacer- de las personas que están siendo capacitadas; geográficamente -tome nota-, personalmente y por programa, por productos y por servicios para el cual lo está pidiendo la Sugef.

Okey, yo quisiera ser muy enfático en esto, porque yo sé que le van a dar seguimiento profundo al área de Cumplimiento en un futuro y no estamos jugando. No estamos haciendo de casita, porque hay cosas que la…

Sobre todo y ¿por qué me refiero a las Juntas de Crédito? Porque están siendo valoradas y las Juntas de Crédito están analizando a las personas que están solicitando crédito. Y esta es un área que no puede pasar desapercibida.

Entonces, va a venir la Sugef y nos va a halar las orejas. ¡No, no puede ser posible! Entonces, yo creo que ahí mi sugerencia es una instancia respetuosa que revise ese proceso. No importa que lo ejecuten, pero es una acción que usted no puede dejarla, así, pasar por desapercibida y tiene que exigir resultados de la formación que le está dando a la gente. Yo no lo aceptaría. Y se lo doy como consejo: yo no lo aceptaría.

Independientemente de quién sea la plataforma ejecutora… vea que usted me lo está diciendo: asincrónico, ¡con estos temas tan delicados! Por favor. Eso no puede ser posible, porque no te permite ejercer un control supervisar el desarrollo del contenido.

Yo creo que ahí…sugiero que lo analice, que lo revise y nos haga una propuesta aquí, porque la idea es poder fortalecer la Unidad que usted dirige, para que usted no camine solo, don Hernando. Esa es la idea. Es, más bien, fortalecer mucho su unidad para que usted logre el objetivo que tenemos, que es coadyuvar al esfuerzo del control y la supervisión de cualquier tipo de operación que realizamos en el Banco.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Don Abel, si me permite: yo creo que estoy totalmente de acuerdo con lo que usted indica. Bueno, y don Marvin lo sabe, que está aquí. Nosotros nos opusimos rotundamente a trasladar la capacitación a Capital Humano. Pero rotundamente nos opusimos y don Marvin lo sabe. Don Marvin me habló a mí directamente que le diéramos oportunidad a Capital Humano de demostrar que sí lo podían hacer.

Es decir, uno no sabe… entonces yo, don Abel; yo propongo, de verdad, yo creo que n hay que hacer ningún estudio. La verdad es que se tome un acuerdo de devolver… de trasladar nuevamente la capacitación en este tema, con los recursos correspondientes a la Oficialía. Me parece que lo podemos resolver aquí de una vez y no tenemos que hacer estudios. Es decir…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos de acuerdo; así tiene que ser. Es decir, usted debe tener la robustez de su Unidad. Usted… yo le aconsejo, con todo respeto, que usted no lo suelte.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí señor, totalmente de acuerdo, entonces, yo creo que podemos y estamos a tiempo para que el año 2023 ya sea ejecutado directamente por la Oficialía el programa de capacitación institucional.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Estamos, entonces? ¿Alguna otra observación de los temas que habíamos hablado?

Otra pregunta: ¿usted alineó esto con Manuel Rivera, sobre el tema de la pregunta que hacía don Raúl de fechas de inicio y terminación con el nuevo formato?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

No, no señor. Este plan estaba presentado desde creo que en el mes de agosto o setiembre. No señor, no está alineado. Se les fue presentado de forma previa, con base en el instrumento que veníamos aplicando desde años anteriores.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Usted está siendo invitado… creo que la sesión es, me acuerda ¿el 13 de diciembre, es? El 13 de diciembre. Porque ya habiendo aprobado los contenidos, yo creo que es nada más de ajuste de forma, no va a ser de fondo para verlos el 13 de diciembre ya ajustado…

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Sí, doña Vilma?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Yo tengo una pregunta: ¿ese acuerdo de que se trasladara la capacitación a Talento Humano fue de la Junta anterior?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí señora. Del 13 de julio de 2021, mediante el acuerdo 624-2021. No se me olvida, porque no estuvimos de acuerdo.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Entonces, yo le pregunto al Sr. Raúl Espinoza que me diga cuáles fueron los criterios técnicos que tomó la Junta para hacer ese acto.

El Presidente, Sra. Salas Mora:

De acuerdo, señora directora.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Usted, don Hernando ¿conoce? O sea, es que, vamos a ver: nosotros como Junta, no podemos estar quitando y poniendo lo que otras Juntas toman. ¿Qué criterio técnico hubo para que se pasara? Porque yo no sé -y lo dijo Abel ahora-; no importan quién lo tenga, es cómo está la estructura, cómo está el contenido, dónde están las evaluaciones, cuáles son los temas, entonces esta jugadera de estar quitando y poniendo, cuando tenemos un miembro de Junta anterior, de que entonces va a llegar otra Junta y lo va a volver a quitar.

Y tiene que haber una sostenibilidad técnica, don Hernando, que haya tomado esa decisión.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí señora. Hay un estudio técnico -don Marvin lo dijo- que hizo la Dirección de Gestión, donde se trasladaron varias responsabilidades. No fue la única que se trasladó, sino que hay otros temas.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Otras capacitaciones a nivel de Banco para que…?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

No capacitaciones, sino, también, funciones y responsabilidades que antes tenía la Oficialía.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, con mucho gusto. Se hizo un estudio de cargas de gestión, se reestructuró la parte de la Oficialía de Cumplimiento, se determinó la cantidad de personas que se tenían y se indicaba en el estudio que lo ideal era que pasara a la parte de Recursos Humanos, que es la que maneja capacitaciones con las personas del área de Oficialía de Cumplimiento que hacen la capacitación.

Pero nunca se dijo que se desligaba la Oficialía de Cumplimiento ni de contenido, ni del esquema, ni de la forma, ni del resultado.

Recursos Humanos, el área de capacitación es un instrumento que apoya la gestión de la Oficialía de Cumplimiento para que dé un resultado y que la Oficialía se enfoque en lo que es verdaderamente importante y no en el tema de una operativa que se iba a dar.

Y ese era el esquema. O sea, nunca se dijo ni que la Oficialía abandonara el tema, ni la responsabilidad, ni la gestión, ni nada. Hace un año volvimos al tema y ahí fue donde Hernando volvió a decir que, es que, aunque vuelva eso, se siente satisfecho. Sigamos, pero ese es el esquema.

Ahora; no hay ningún problema en volverlo y en las mismas personas que están ahí -me imagino que no ha cambiado- que regresen a la Unidad y que, entonces, don Hernando tenga su esquema.

Pero el problema no está ahí. El problema es…

La Directora, Sra. González Cordero:

Don Abel, ¿me permite?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, doña Iliana.

La Directora, Sra. González Cordero:

Saliendo de la reunión de la Sugef, yo le pedí a don Hernando una distribución de tiempos y pesos de actividades que tiene la Unidad de Cumplimiento, porque a raíz de que el hallazgo dice que Cumplimiento está enfocado en cosas que en este momento no son legitimación de capitales y financiamientos ilícitos, hay que hacer toda una reestructuración de ese Departamento; sobre todo, en tiempos.

Ya don Hernando lo está realizando. De las discusiones que hemos tenido nosotros en el Comité de Cumplimiento han sido, precisamente, lo de las capacitaciones. Entonces, en la última sesión se le indicó a don Hernando que no dejara de lado la capacitación que se va a hacer próximamente y que estuvieran supervisando, pero si esta Junta Directiva toma el acuerdo hoy de retornar las capacitaciones a Cumplimiento; bienvenido sea, porque tenemos una deficiencia en la base, en la que detecta las operaciones sospechosas, la que hace los Roes y todo eso. Entonces, eso sería mitigar riesgos desde la raíz, desde la Oficialía de Cumplimiento.,

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Señor presidente, yo una pregunta a don Hernando, propiamente, a don Marvin: don Hernando ¿usted tiene la capacidad, la estructura de recurso humano para volver a tomar esas capacitaciones que en algún momento le quitaron porque usted no daba abasto; se estaba volviendo operativo, más que técnico en la materia? Le pregunto; ¿usted tiene condiciones diferentes para tomar esa decisión?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí señora. Yo creo que, obviamente, trasladar los recursos que también se quitaron en su momento y se fueron para Capital Humano.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

En aquel momento se lo quitaron a usted porque no daba abasto y estaba en cosas operativas, lo que le entendí.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

No. Esa no fue la razón, doña Vilma. Los recursos se trasladaron considerando, entre otros -porque hay varios temas- que el área especializada en capacitaciones era la Dirección de Capital humano.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Y así es, en las estructuras [incomprensible en el audio] las oficinas de recursos humanos tienen capacitación a cargo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Pues, deberían.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

No tanto por un tema de incapacidad o falta de recursos…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Entonces lo que debería salir es un [incomprensible en el audio] de la Gerencia General que le diga a Gabriela que ella es la que va a manejar toda la parte logística, pero que esta gente es la encargada de la estructura, de todo lo que usted dijo y describió ahí.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es que, aquí hay que dilucidar cómo. Es decir, los especialistas, Hernando los debe tener bajo su paraguas o la Oficialía de Cumplimiento bajo su paraguas. Puede ser que no utilice un tercero para que los capacite, puede ser que utilice una plataforma x, y, z, pero él no tiene que velar eso, sino que debe tenerlo ahí porque ese es el *core* suyo; ese es el corazón de lo que tiene, porque él no le va a permitir priorizar, no le va a permitir controlar. Entonces, si él lo tiene ahí, es como el ejército que va, ataca, regresa. Ataca, regresa.

Además, que ellos es más fácil para su ejército acomodarse.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Entonces, va a tener que cambiar el Plan Estratégico. Está dentro de Talento Humano.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No. No necesitás… a ver, por eso te digo, que hay que distinguir. Hablemos de que el Banco puede tener diez plataformas de formación. Diez plataformas de formación. Yo puedo escoger dos para capacitar esas dos plataformas con el contenido que yo quiero. Es decir, aquí estamos tratando es de que la concentración de lo que yo quiero que la gente aprenda, dependa directamente de Cumplimiento.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Y así debe ser. Así debe ser.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Que utilice Capital Humano como plataforma, etcétera, etcétera, ya son otros cien pesos; puedo utilizar al INA, puedo utilizar a la Universidad de Costa Rica, cualquiera que sea. Pero que él lo tenga concentrado, de acuerdo con las prioridades que se le van marcando. Por eso es que esta Unidad sube de donde estaba, dependiendo de la Gerencia General, sube ahora a la Junta Directiva Nacional, porque es una operación casi paraguas. Es un abrigo. A eso es a lo que nos estamos refiriendo.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

No y, además, la *expertisse* está en la Oficialía; es decir, esos recursos que se trasladaron en su momento, al final, se volvieron obsoletos porque, cuando estuvieron en la Oficialía, mantuvieron el *expertisse*. Luego, cuando se trasladan, la pierden, precisamente porque ya están en otras labores. Como dice don Abel, si estuviera acá, en la Oficialía, nosotros tendríamos la capacidad, también, de rotar el personal que asignamos a la capacitación entre los recursos que tenemos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

A mí me parece que el soporte que Capital Humano les da a las áreas -porque no solo le da a la Oficialía de Cumplimiento, sino a Tecnología de la Información, etcétera- el especialista da el producto que quiere y los objetivos que tiene y define al especialista que lo da.

Y, entonces, se desenmarca ya la capacitación, el esquema, como se va a documentar, las reuniones, la estructura, la parte de automatizar que se tiene con la Universidad Corporativa, se requiere un especialista o no; es el área que va a dar el soporte para que no gaste tiempo en esas cosas y ellos son los especialistas.

Lo que debió haber acá es: que la Oficialía de Cumplimiento, para que a todas las áreas de soporte en esa estructura, como un involucramiento sobre el alcance y los objetivos que se requieren y la medición que esa capacitación…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Entonces la propuesta es: ¿se devuelve a Recurso Humano, que sean los que capaciten y Graciela sigue manejando esa capacitación desde Talento Humano?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

A mí me parece que sí y que se soporte ahí…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Yo también, pero que le devuelva a Hernando ese recurso humano que está subutilizado y que él lo puede maximizar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero el resultado de esa capacitación no es de Capital Humano. Es del área específica, de la Oficialía de Cumplimiento, porque ellos son los que saben, ellos tienen *expertisse*.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es que ellos tienen que controlarla, totalmente…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

No solo controlarla; evaluarla también.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl y Hernán.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo lo que seguimos adoleciendo es de información acerca de la efectividad de las capacitaciones. Si nos circunscribimos a lo que dice el informe, pareciera que no son muy efectivas. Entonces ¿cuál es el problema que seguimos atacando?, ¿quién da la capacitación o de qué manera los capacitados reciben esa capacitación y cómo demostramos que esa inversión de recursos financieros, materiales y de tiempo son usados correctamente?

Vamos a ver; no hay ningún informe aquí que estemos viendo acerca de la efectividad de la capacitación, pero lo puede dar Talento Humano, lo puede dar el INCAE, lo puede dar la universidad de garaje. Eso es indiferente. En este momento no sabemos si la capacitación sirve.

Lo que sí tenemos son hallazgos y podemos hacer una correlación de esos hallazgos que están sucediendo en la primera línea de defensa y podríamos suponer que hay problemas en el manejo de los datos de la información que ellos necesitan, para efectos de la ley.

Pero aquí estamos tomando una decisión que va en contra de [incomprensible en el audio], pero no tenemos el informe a la vista, así es que…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Me permite? Yo creo que estamos dando vueltas como hace el [incomprensible en el audio] que nunca encontraron donde tenían que llegar. Entonces, yo creo que, si fue una decisión de la Junta Directiva anterior hacer eso, pero esta Junta está en contra, votémoslo y escuchemos el criterio técnico de don Hernando, que es muy claro y me parece muy bueno y yo creo que ya esto se acaba aquí y se toma una decisión, porque estamos dando vueltas y vueltas y ya sabemos cuáles son…

Es más, que tengamos cuidado, don Marvin, ¿sabe de qué? De que las evaluaciones que se estén haciendo sean las indicadas. ¿Quién está revisando esas evaluaciones? Me encantaría verlo. Pero, lo que no tiene sentido es que esto no, que esto aquí, si él lo que ha hecho es recibir órdenes. Nada más, con todo respeto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien, entonces, si ya no hay más, vamos a aprobar el plan con los ajustes sugeridos, a esa fecha de diciembre, que lo ajuste al actual formato que tenemos en planificación, que tome nota de las sugerencias que le estamos dando para ser analizadas en este tiempo, don Hernando, hacer los ajustes del caso y lo conoceríamos, también tomando en cuenta a las Juntas de Crédito; si es factible o no es factible y, si es así, pues que se incluyan con la adecuación y aprobamos el Plan de Trabajo 2023, que el asunto es más de forma que de fondo, en estos casos, de conformidad con el artículo 22 del *Reglamento para la organización y el funcionamiento de los Comités y Comisiones.*

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo no sé, si dada la inquietud, creo que de toda la Junta Directiva acerca de la evaluación de las capacitaciones, porque si este Plan de trabajo incluye el Plan de capacitación como está ahí…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Por eso te decía que de aquí al 23 lo vamos a volver a revisar; en ese sentido, con todas las observaciones…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Esa parte no la escuché. Para que ese Plan de capacitación venga acompañado de una evaluación, de un sistema de evaluación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Tomamos nota como tal.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Don Abel y don Raúl; porque aquí solamente se incluye la capacitación de las juntas directivas del Conglomerado y del Comité Corporativo de Cumplimiento; no están las capacitaciones del personal del Banco ni de las Juntas de Crédito Local. Nosotros vamos a valorar la inclusión, aquí, de las Juntas de Crédito Local, obviamente por un tema de gobernanza y por todo lo que se ha dicho acá.

Pero entendería a don Raúl, que don Raúl está haciendo referencia a la efectividad…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso incluyendo todo el contexto global de donde vos estás trabajando, incluyendo a los colaboradores.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Ah, *okey*, eso era, para aclararlo. Y, don Abel, no sé si va a tomar el acuerdo de trasladar la responsabilidad nuevamente a la Oficialía, porque hay un acuerdo de la Junta anterior donde se sacó la responsabilidad de la Oficialía de Cumplimiento, se le asignó a Capital Humano, que eso sí, yo lo solicitaría con todo el respeto para que se pueda, también, efectuar. Que aplique a partir de enero de 2023 o no sé si desde este momento.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que, a ver: yo sugeriría que lo vieran en el Comité ustedes. Van a tener casi un mes de tiempo para revisarlo y que nos traigan una propuesta, ya doña Genoveva propuso algo en ese sentido para poder revisarlo integralmente, para no desgastarnos ahí y que vos tampoco te preocupés en ese sentido, sino que venga directamente del Comité. ¿Estamos de acuerdo?, ¿estamos, don Hernando?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí señor, gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Bueno, muchísimas gracias, buenas noches.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Creo que queda otro tema, don Abel.

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. Aprobar el Plan Anual de Trabajo 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento, el cual incluye el Plan de capacitación para las Juntas Directivas del Conglomerado y el Comité Corporativo de Cumplimiento.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 22 del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del CFBPDC y la actividad 8 del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Cumplimiento.**
>
> **2. Solicitar a la Oficialía de Cumplimiento que proceda a realizar los ajustes correspondientes al Plan Anual de Trabajo 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento de conformidad con los Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025 y con las recomendaciones realizadas en esta sesión.**
>
> **Debe venir acompañado de un sistema de evaluación para las capacitaciones.**
>
> **El Plan de Trabajo será nuevamente conocido por la Junta Directiva en diciembre".** **(984)**
> (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-127-2022-Art-4)

ARTÍCULO 9

8.3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para aprobación, el informe de resultados obtenidos del análisis de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), de propuestas de nuevos servicios y nuevas tecnologías, recibidas y analizadas durante el primer semestre del año 2022. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-129-2022-Art-6)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Adelante, don Hernando.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Hernando, estamos.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Listo, ¿se observa la presentación?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Este tercer tema tiene que ver con un informe que solicitó en el mes de julio el Comité Corporativo de Cumplimiento sobre los resultados obtenidos del análisis que hicimos de varias propuestas en el primer semestre, que correspondían a nuevos servicios y nuevas tecnologías que nos llegaron a la Oficialía de Cumplimiento.

Aquí yo quisiera comentar rápidamente que el acuerdo Conassif 12-21 o el reglamento que estableció este ente supervisor para la Ley 7786, establece en el artículo 26 que todos los casos de nuevos productos, nuevos servicios, nuevas prácticas comerciales, incluyendo nuevos canales de distribución y nuevas tecnologías o tecnologías en desarrollo de productos o servicios nuevos o existentes, deben contar con una evaluación de riesgos previo al lanzamiento, y dice que los resultados de este proceso se deben conocer y aprobar por el órgano de Dirección.

Nosotros habíamos presentado un informe en el mes de julio del primer semestre del Comité Corporativo de Cumplimiento para efectos de que fuera conocido y elevado a la Junta Directiva Nacional y en ese momento nos pidieron que hiciéramos de forma más detallada, incluyendo los resultados, para que fuera aprobado aquí en el órgano de Dirección.

En el documento que está en la agenda se incluyen las distintas propuestas. Yo quisiera, básicamente, para efectos de la presentación, señalar que en el Banco existe normativa interna para estos efectos que es consistente con lo que establece ese artículo 26 del Acuerdo Conassif 12-21, en términos de una metodología que emite la Dirección Corporativa de Riesgo y procedimientos internos precisamente para llevar a cabo estos procesos de evaluación.

En cuanto a los resultados propiamente dichos que están en el informe se incluyen 7 propuestas que se indican, que fueron analizadas durante el primer trimestre; 5 de las cuales se concluyó el proceso.

En estos casos particulares, luego de analizarlos, no se encontraron riesgos adicionales de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva; en algunos casos debido a que los servicios que se estaban proponiendo ya los teníamos en otras áreas o las herramientas que se estaban planteando no afectaban, por ejemplo, la vinculación de clientes nuevos o la actualización de la política "Conozca a su Cliente" o el monitoreo transaccional sino que se relacionaban con servicios más de *back office*, razón por la cual lo único que se recomendó fue el fortalecimiento de algunos controles para efectos del monitoreo transaccional y de los reportes normativos que se envían a la Sugef básicamente.

Y en el caso de las otras 2 propuestas, que son las que están numeradas 6 y 7, aquí no se había finalizado la valoración de riesgos durante el primer semestre, razón por la cual estaba pendiente de emitir el resultado final para efectos de atender lo establecido en el artículo 26, señalado anteriormente.

Esta sería la presentación de manera ejecutiva, señores y señoras.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguna observación, algún comentario? Si no lo damos por aprobado el informe de resultados obtenidos del análisis de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, ¿Sí, don Raúl?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Solamente, la duda es ¿si debemos aprobarlo o hacerlo de conocimiento?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Es de aprobación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Seguimos con don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Creo que el tema que sigue, don Abel, es de la Dirección de Tecnología de Información.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es de Tecnología de Información, *okey*. Entonces, ¿estamos de acuerdo con aprobar el informe de resultados que ya mencioné? Muchas gracias.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el informe de resultados obtenidos del análisis de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) de propuestas de nuevos servicios y nuevas tecnologías, recibidas y analizadas durante el primer semestre del año 2022.**
>
> **Lo anterior, en observancia del artículo 26 del acuerdo CONASSIF 12-21, del acuerdo interno del Comité Corporativo de Cumplimiento CCC-12-ACD-113-2022-Art-6, y de la actividad n° 14 del plan de trabajo de dicho Comité".** (985)

(Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-129-2022-Art-6)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

El 8.3.3.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Abel, ese corresponde a alguien más, preferiría sacarlo porque no coordiné con nadie.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Con mucho gusto, pasamos. Muchísimas gracias, don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Con mucho gusto, buenas noches. Con permiso. Gracias, don Abel.

Finaliza su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados, al ser las **dieciocho horas con veintiún minutos.**

ARTÍCULO 10

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio SGO-687-2022 de la Subgerencia General de Operaciones con la solicitud para proceder con el trámite de capitalización para aumentar el Capital Social del Banco en la suma de ₡70.000 millones, con lo cual se estaría aumentando de ₡245.000 millones a ₡315.000 millones. (Ref.: oficio GGC-1251-2022)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

8.4.2, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez, si me permite incorporar a don Esteban y a don Sergio Morales, ellos van a hacer la presentación.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

¿Lo primero que está no es lo de los salarios?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

A bueno, yo tenía el aumento de capital.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No importa, que pasen ellos. Pueden ir pasando.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿Es que yo tengo, seguro, el anterior?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No, es que esto lo dijeron ayer.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ah, es que yo tengo la del viernes.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pueden venir los dos de una vez.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿Los estás incorporando, Luis?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí señor.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿A Maurilio o a Esteban?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Bueno, a ambos, el que conteste primero. Me ayuda, Ginnette, por favor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Maurilio, ¿no apareció? Es que en la versión original no estaba este tema.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es que estaba ayer, ayer lo pasamos para hoy.

Inician su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla y el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz, al ser las **dieciocho horas con veintidós minutos.**

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Ahí está Esteban, bueno, entonces Esteban. Listo. Don Abel, entonces sería el tema del aumento de capital.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Mientras viene Maurilio.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Esteban, usted tiene la palabra.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:

Muchas gracias. Buenas noches, señoras y señores Directores, un segundito para compartir aquí la presentación. ¿Se observa ahí, señores?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:

Muy bien, buenas tardes, nuevamente un saludo para todos y todas.

Básicamente, lo que traemos a esta Junta Directiva es una propuesta para aumentar el capital social del Banco, con una capitalización o reclasificación a nivel contable, a nivel patrimonial.

Esto fundamentado en la normativa prudencial, específicamente el acuerdo Sugef 8-08, que se denomina Reglamento sobre Autorizaciones de Entidades Supervisadas por la Sugef y sobre Autorizaciones y Funcionamiento de Grupos y Conglomerados Financieros, y básicamente,

en esta normativa, lo que se establece es que el supervisor, en este caso la Superintendencia y el Conassif, son las entidades que deben autorizar la variación en el capital social de un intermediario financiero, como es el caso que nos ocupa y para la autorización de la variación de capital social, el representante legal debe suministrar a la Sugef la información detallada en el anexo 5 de este reglamento, que es básicamente el acuerdo de Junta Directiva donde se autoriza este aumento de capital social y la documentación que soporta precisamente ese aumento de capital.

Ingresa el Director General Corporativo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, al ser las **dieciocho horas con veinticinco minutos.**

En concreto, la propuesta que sometemos a esta Junta Directiva es aumentar el capital social del Banco en ₡70.000 millones. En este momento el capital social está por el orden de los ₡245.000 millones y la idea es aumentarlo a ₡315.000 millones.

¿Cuál es el objetivo de este incremento en el capital social?, es precisamente una mejoría en el indicador de suficiencia patrimonial de la institución, que para el cierre de octubre se ubicó en 12,65 la suficiencia patrimonial.

Cabe recordar que, de acuerdo con la metodología de cálculo de la suficiencia, el capital base que se conforma del capital primario, en este caso de la institución, que es el equivalente al capital social, y el equivalente a ese capital social se toma del capital secundario.

Hago esta observación porque esto significa que de los 800.000 millones, que es el patrimonio del Banco, para efectos de la suficiencia patrimonial, se está tomando una cifra aproximada del capital base de 500.000 millones, menos las deducciones que aplica la normativa, que son los aportes de capital que tenemos en las Sociedades, nos queda un capital base de 400.000 millones y conforme se va ajustando de acuerdo con el crecimiento de la cartera crediticia, consiguientemente la suficiencia comienza a crecer [incomprensible en el audio] como ha sucedido en este periodo.

Sin embargo, es necesario destacar que el fortalecimiento patrimonial que tiene el Banco le permite un nivel de indicador de suficiencia patrimonial muy superior y que en este momento, con esta capitalización, esperaríamos que se indique al cierre de este año, al cierre de diciembre 2022, se tendría un indicador de 16,75, lo cual nos permitiría cumplir satisfactoriamente los niveles normativos para que el indicador de suficiencia se ubique en un nivel de normalidad 1 de acuerdo con la normativa prudencial que regula esta materia, y también de conformidad con el apetito de riesgo que se ha establecido.

¿De dónde se toman los recursos para hacer este traslado contable o este aumento de capital social?, bueno, precisamente esta capitalización se fundamenta en las utilidades auditadas que están, utilidades acumuladas a nivel de patrimonio, en donde, como se observa acá, estamos tomando las utilidades de los periodos del 2012 al 2016, utilidades auditadas, y ya son utilidades a las cuales se les ha aplicado las deducciones correspondientes a nivel del traslado que se hace a fondos especiales de algunos movimientos patrimoniales que al respecto se han venido realizando.

Este es un auxiliar que se lleva a nivel de la contabilidad y las capitalizaciones de utilidades en este momento estarían llegando al 2016, donde estaríamos tomando, de los 32.954 millones que estarían disponibles, 1.994 millones para completar los 70.000 millones, quedando este periodo 2016 una suma capitalizable de ₡30.960 millones, más las utilidades del 2017 al 2021, que están debidamente registradas en el patrimonio de la institución.

Entonces, eso es importante pues el fundamento de este aumento de capital social son las utilidades auditadas de periodos anteriores que están registradas a nivel patrimonial, y lo que hacemos es un traslado de la partida de utilidades acumuladas a capital social para mejorar el indicador de suficiencia patrimonial.

Básicamente, señoras y señores, esta es la propuesta concreta de aumento de capital social del Banco para proceder con la autorización de esta Junta Directiva, a remitir la información a la Superintendencia General de Entidades Financieras para que, de acuerdo con lo establecido en el reglamento, procedan a validar este aumento de capital y posteriormente recibir la autorización del Conassif para proceder con el registro correspondiente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl y don Alberto, gracias.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, don Abel. Muchas gracias, Esteban. Dos preguntas tengo: ¿el planteamiento tiene relación con la ruta de la Sugef hacia Basilea 3?, esa es una pregunta, y la otra: ¿si el planteamiento fue, vamos a ver, revisado o avalado de alguna manera, desde la perspectiva jurídica legal del conjunto de normas que rigen todo?

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:

Correcto, don Raúl. En cuanto a la primera consulta, efectivamente, ya en la normativa 24-22, que comienza a regir ahora a partir de enero, se establece precisamente que [incomprensible en el audio] en cuanto al indicador de suficiencia patrimonial, en el sentido de que este indicador es el que va a regir en gran medida como el indicador principal para la valoración de las entidades financieras y en particular lo que se establece es que el indicador de suficiencia debe ser superior al 14% para que la suficiencia patrimonial se ubique en un nivel de normalidad grado 1.

El indicador de suficiencia límite normativo es un 10% de suficiencia patrimonial, pero se establecen 3 intervalos de gradualidad, más bien, a nivel de la suficiencia y que en este caso, las entidades que tengan una suficiencia superior a 14, eso las ubicaría en un nivel de normalidad grado 1; entre 12 y 14 es un nivel de normalidad grado 2 y si se ubican de 10 a 12, es un nivel de normalidad de grado 3 y ya por debajo del 10%, pues evidentemente ahí implicaría un nivel de riesgo ya mayor para la entidad financiera que no cumpla ese indicador.

Bueno, eso es puntualmente relacionado con esta normativa 24-22, donde ya se establecen esos criterios y ya para la entrada en vigencia de la nueva metodología de suficiencia patrimonial hacia el 2025, esto ya es una preparación a nivel de las entidades.

En el caso del Banco Popular, con el patrimonio que tenemos en este momento, estaríamos cumpliendo satisfactoriamente la normativa prudencial que se estaría definiendo en la nueva metodología de suficiencia patrimonial.

Ese es el primer aspecto, en cuanto al segundo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Perdón, Esteban, perdón. Nada más ahí, me parece o más bien, lo hago en forma de pregunta, ¿no les parece a ustedes que deberíamos justificar un poquito mejor ese acuerdo?, porque no es solamente para mostrar un mejor indicador sino para ir preparando a la entrada en vigencia paulatina de la nueva normativa en materia del índice de suficiencia patrimonial.

Me parece que tal vez ahí se podría hacer una justificación como un todo, más ampliada en el acuerdo.

Sí, en el acuerdo y en el abordaje, verdad, desde el inicio, creo, no solamente mostrar mejores indicadores sino el por qué, y además que existen los recursos y la estructura de capital del Banco se presta para poder hacerlo. Perdón, esa era la intervención.

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

Sí, yo iba en la misma línea de don Raúl y también recordarles que nosotros hicimos un cambio en el índice de suficiencia patrimonial, que lo trajimos aquí los límites y esos límites ya va 16,50 del apetito para poder cumplir con lo que establece la 14-22, que era un 14%.

Este 16,50 con esos 70.000 millones, estaría sobrepasando el 16,75, sería otro nivel de apetito adecuado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Con las sugerencias… doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Una sugerencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo creo que coincido con los comentarios relacionados con el aporte y la decisión del acuerdo y los criterios que se pidieran, uno debería ser jurídico y otro de un tema de revisión por parte de Auditoría. Acostumbrémonos a contarlos a la hora de traer las cosas aquí a Junta Directiva para que las cosas estén mejor soportadas, mejor documentadas y nosotros podamos entender con más propiedad lo que se hace, cómo se hace y por qué se hace, y que, además, se está haciendo bien.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, teniendo en vista estas observaciones, ¿les parece si lo traemos para la próxima semana para que le den ese análisis un poco más integrado y todo?, es un asunto más de forma que de fondo en cuanto a la aprobación de esto, pero sí tener una mayor rigurosidad en el análisis y sobre todo señalar el por qué, don Raúl, sobre ese punto. ¿Les parece?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

O lo deja no en firme y para la próxima se trae.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, yo creo que mejor trasladémoslo para revisarlo integralmente y que traiga el criterio jurídico también.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Nada más quiero recordarles –de esto sí me acuerdo don Abel– quiero recordarles que hay un acuerdo vigente en esta Junta Directiva, que se había tomado anteriormente y pide que todo tipo de propuesta de esta naturaleza debe venir acompañada del criterio técnico jurídico.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí señor, correcto. ¿Estamos, entonces? Muchas gracias don Esteban.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:

Muchas gracias, a la orden.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Trasladar, para la próxima semana, el análisis de la solicitud para proceder con el trámite de capitalización para aumentar el Capital Social del Banco en la suma de ¢70.000 millones, con lo cual se estaría aumentando de ¢245.000 millones a ¢315.000 millones.**
>
> **Lo anterior, con la finalidad de que la Administración presente una mayor justificación de la solicitud, con los criterios técnicos y legales correspondientes".** (979)
> (Ref.: Oficio GGC-1251-2022)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Continuamos con el 8.4.1, entonces? Nos devolvemos, ya está por ahí Maurilio. Muchas gracias, don Esteban.

El Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Meza Bonilla:

Hasta luego, gracias.

Finalizan su participación virtual el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla y el Jefe de la División de Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz, al ser las **dieciocho horas con treinta y cuatro minutos.**

ARTÍCULO 11

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRGC-599-2022 de la Dirección General Corporativa, el cual incorpora el Plan de Trabajo para reducir los días acumulados de vacaciones vencidas y con ello, el impacto en los niveles de estimación. Lo anterior, en atención al acuerdo 853 de la sesión 5951. (Ref.: Oficio GGC-1383-2022)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Voy a hacer una pequeña introducción.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí señor.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya nos acompaña acá don Maurilio, este es un acuerdo de la Junta Directiva que nos había pedido a la Administración que hiciéramos una revisión de la cantidad de vacaciones que teníamos vencidas, era una cantidad importante, con una provisión de más de ₡3.000 millones, y que en función de eso hiciéramos un planteamiento para ver cómo íbamos a bajar ese nivel de vacaciones que se estaban estimando.

En el informe ustedes ven que viene desglosado cuánto está vencido y cuánto no está vencido.

Hay una política que se establece a nivel de la organización de que no debe tener, una persona, más allá de un periodo vencido con corte a cada uno de los años y entonces, sobre esa visión se hace una separación de lo vencido y lo que no está vencido según la política.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Tal vez como para no atrasar la presentación, ¿y tienen previsto cómo se hace, con qué rapidez se hace la suplencia de esas vacaciones, y también cuánto de recursos tenemos para suplir esas vacaciones?, porque hay mucha queja de la no sustitución y otro grupo de quejas aparte de lo lento con que Capital Humano hace esa sustitución, o sea, como que pareciera que es casual y no que está programado.

Si yo tengo programado el derecho de alguien, también debo tener programado porque hay servicios, todos son esenciales en un negocio como este, pero hay otros que son indispensables.

Que no nos pase como al ICE, verdad, se perdió más de $1 millón en una contratación porque le contestaron al de nosotros que la encargada estaba de vacaciones, ¿verdad, doña Genoveva?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Correcto.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

O sea, ojalá aquí no pase.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El rubro de suplencias está presupuestado y cada una de las áreas debe estimar el uso de esas vacaciones, y vamos a ver el desglose que tenemos acá, y hay un plan de trabajo, además, que tenemos definido para terminar este año y el próximo año, y se ha venido reforzando con todas las áreas el cumplimiento de la política que tiene que hacer, y esa política, pues, esperamos que nos permita cerrar el año 2022 de acuerdo con ese cierre. Sin más, le damos la palabra a don Maurilio. Adelante don Maurilio.

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

Buenas noches. La presentación tiene como propósito atender el acuerdo 853 de la sesión 5951. La idea es presentar un plan de atención al tema de las vacaciones vencidas que se tiene, que superaban los 67.000 días en ese momento y también valorar el impacto esperado en la provisión de ese rubro.

Quizá para entender bien el tema de la gestión de las vacaciones hay que, tal vez, compartir algunos números.

Es importante señalar que, en promedio, nosotros tenemos como 4 escalas de vacaciones, el 59% tienen derecho a 18 días de vacaciones en el año; el 11% de los funcionarios tienen derecho a 15 días de vacaciones; el 9% tiene derecho a 24 días de vacaciones y hay un 1% que tienen derecho a 30 días.

Entonces, vean que, en promedio, más o menos cada mes, 1,53 días se acumulan de vacaciones sobre un total de promedio de 4.000 funcionarios, quiere decir que al mes nosotros acumulamos prácticamente 6.000 días de vacaciones; entonces, tenemos que registrar 6.000 días.

En el año estamos hablando casi de 72.000 días de vacaciones. Entonces, fíjense que hay un piso que es el que hay que optimizar, que hay que minimizar, que es la cantidad máxima de vacaciones que yo puedo tener porque se van acumulando a lo largo de cada mes.

Cada mes se vencen 6.000 días y se acumulan 6.000 días; entonces, si yo fuera perfecto y si hubiera una perfección en la aplicación del disfrute de vacaciones, yo tendría acumulado necesariamente 33.020 días, o sea, de ahí no puedo bajar, de ahí no podría bajar a menos de que estuviera adelantando vacaciones.

Ese es un tema muy importante porque obviamente este me parece que debería ser el punto que deberíamos gestionar de ubicarnos en este nivel.

Si yo tomara el total de la población del Banco, tendría que mandar a vacaciones aproximadamente a unas 330 personas por mes, que vayan a disfrutar 18,53 días en promedio.

	Banco Popular: Saldos de vacaciones totales, vencidas y proporcionales, por días y colones, al 30 de setiembre 2022		
	Vacaciones vencidas	Vacaciones Proporcionales	Vacaciones Totales
Días	36 977,91	30 720,30	67 698,21
Monto en Colones	1 799 005 576,40	1 370 304 835,34	3 169 310 411,73

Banco Popular: Medidas de posición vacaciones vencidas		
	Días vencidos	Salario Vacacional vencidos
promedio	9,43	458 579,04
percentil 25%	1	42 430,06
percentil 50%	8	272 868,30
percential 75%	15	574 869,32
percentil 95%	25,5	1 584 233,62
percentil 99%	32	3 159 357,16

Banco Popular: Niveles de concentración de los días y montos monetarios acumulados en vacaciones vencidas					
Funcionarios	%	Días vencidos	%	salario vacacional	%
197	5%	6 254,60	16,64%	414 961 720,86	23,07%
393	10%	10 763,91	29%	650 058 530,60	36,13%
785	20%	18 277,23	49%	1 013 677 862,76	56,35%

Eso impactaría, todos los meses del año, disponer de un 8% menos de gente o que debería buscarse algún mecanismo para sustituirlos.

Este elemento es muy importante, a mi criterio, porque ciertamente uno lo puede optimizar, pero sí tenemos un piso.

El otro elemento importante que hay que tomar en cuenta es que tenemos, lo que representan los días de vacaciones vencidas, esto es con corte al 30 de septiembre, esto obviamente en octubre, en noviembre y en diciembre se sumaron 18.000 días más aproximadamente, pero teníamos en este caso, con este corte, 36.977 días vencidos, que deberían ser utilizados de acuerdo con el plan que traemos de aquí a diciembre y hacer el corte a diciembre y ver cómo programamos ya a partir del mes de enero, de una manera estructurada, el disfrute de tal manera que no superemos los 33.020 días, que sería como un nivel máximo, pero también en días proporcionales, que son días que no ajustan el periodo.

Recuerden que tenemos cuatro periodos gente que disfruta 15 días, gente que disfruta 18 días, gente que disfruta 24 días y gente que disfruta 30 días, entonces, claro, hay vacaciones proporcionales que podrían estar por encima de 20 días, porque tienen periodos de 30 días.

Eso obviamente tiene un costo de la posición, por ejemplo, lo que son vacaciones vencidas al corte de setiembre tenía un costo de ₡1.800 millones, que ese es el nivel que esperaríamos impactar en los próximos meses, incluso, al cierre del año para efectos de poder incidir positivamente en los resultados.

Otro elemento importante que empecé a revisar ahí, a nivel de la estructura de vacaciones, son algunos percentiles porque nos dan alguna idea de los niveles de concentración que tenemos en términos de la acumulación de vacaciones, aquí tienen los días vencidos, en la tabla del centro vemos que el promedio no son muchos días vencidos, son 9,43 días vencidos que se tenían.

Su uno ve, incluso el percentil 50, de la mediana, la mitad de la gente tiene menos de 8 días vencidos, de hecho, una cuarta parte tiene 1 día o 0 días vencidos, hay un disfrute bastante sostenido de las vacaciones.

Sin embargo, si empezamos ya a ver los niveles de concentración ahí sí empezamos a ver situaciones que deben gestionarse de una manera ya muy puntual, por ejemplo, tenemos que el 1%, en el percentil 99, con más de 32 días vencidos tenemos el 1% de la gente, que sería alrededor de unas 40 o 44 personas.

Hay compañeros y compañeras que tienen 200 días vencidas, uno es de una oficina y el otro es del área de proyectos de infraestructura, pero cuando observamos el percentil 95, yo diría que tomando el percentil 75, vemos que el 75% de los compañeros tienen menos de 15 días vencidos, pero el 25%, 1 de cada 4, tiene más de 15 días vencidos.

La estrategia del Plan de Acción está, primero, a que haya una distribución uniforme al final del año del disfrute de vacaciones y, por otro lado, hacer una atención especial para aquellos compañeros cuyos niveles de concentración son significativos.

En la tercera tabla que está en la presentación, ahí yo lo traté de representar más claramente los niveles de concentración, nosotros tenemos 197 funcionarios, que representan un 5% del total de funcionarios que tienen 6.254 días acumulados entre todos, lo cual representa casi el 27% del total de los días vencidos de vacaciones que estaban en ese momento, el 5% me explican el 16% de los días vencidos, y si me voy desde el punto de vista del impacto económico, en términos de salario vacacional, este grupo del 5% de los compañeros representa casi una cuarta parte del total del impacto financiero de vacaciones vencidas.

Ahora, un poquito, escalando más, ampliando, me fui al 10%, digamos el percentil 10 y ahí encontramos que tenemos 393 funcionarios y estos tienen acumulados 10.000 días, representando una tercera parte, es decir, el 10% de los compañeros me explican la tercera parte de los días acumulados vencidos de vacaciones.

En términos monetarios, estos me representan el 36%, o sea, el 10% de los compañeros que tienen mayor cantidad de días vencidos explican en términos de la provisión el 36%. Y bueno, también lo llevé a nivel del primer quintil al 20% y de ahí lo que salvamos es que la cuarta parte de los compañeros, que representan alrededor de unos 785 explican la mitad, el 49%, de los días que tenemos vencidos con corte al mes de setiembre y en términos monetarios explican el 56% del impacto.

Aquí hay que abordar el plan, teniendo en cuenta, primero, esa realidad de que tenga un piso, es decir, tenga un piso que son 33.020 días y que mes a mes en aproximadamente se me suman 6.000 días de vacaciones, entonces, yo tengo, para que esos 33.000 se mantengan uniforme a lo largo del año y minimizar el impacto de una provisión yo debería propiciar que mes a mes haya un disfrute de vacaciones proporcional de alrededor de 6.000 días, porque suma 6.000 días, entonces cada compañero que cumple vacaciones en enero debería irse para neutralizar el incremento de los 6.000 y mantener el saldo en el mínimo.

Como mencionaba don Marvin, nosotros tenemos actualmente una política de atención de las vacaciones, yo realmente, a veces me extraña gente que acumula, ya ustedes vieron, como una cuarta parte acumula más del 50% de los días vencidos, es un tema que primero, desde el

punto de vista de control, desde el punto de vista de la estabilidad, de la salud física y mental, desde el punto de vista de riesgo, desde el punto de vista normativo, desde el punto de vista legal porque es un incumplimiento a lo dispone la norma del Código de Trabajo.

Vea que incluso ha sido tan complicado, de alguna manera, para usar algún calificativo, que hemos tenido que meter el disfrute de las vacaciones como un elemento para poder tener acceso al reconocimiento del incentivo o valoración del desempeño del Banco.

En este caso las metas o las subllaves que está incorporada es que debemos, para las áreas de soporte, tener como máximo 15 días vencidos, vean que podemos tener días proporcionales siempre que no lleguen a lo máximo de 15 días.

En los BP Totales, por ser áreas de negocio, ahí hay un poquito más de flexibilidad y se les permite acumular 18 días vencidos y en las agencias, que tienen menor cantidad de compañeros, se permite máximo 20 días.

Ahora, hay un fenómeno que es la gente que cumple en el último trimestre del año se complica porque en un periodo muy pequeño tiene que tratar de poder disfrutar de las vacaciones, entonces, ahí los parámetros se incrementan ligeramente, por ejemplo, en el área de Soporte en vez de 15 días serían 18 días máximo vencido, en el caso de BP Totales 20 días vencidos y en el caso de agencias se mantiene en 20 días.

Entonces, como ustedes habían planteado el acuerdo de marras, la idea era plantear acá un Plan de Trabajo -déjeme para ver si pasa la …-, que la idea es tenerlo… bueno, empezamos ahora ya en noviembre hicimos un análisis de las vacaciones acumuladas, identificamos los niveles de concentración, en qué oficinas estaban, qué áreas estaban, eso lo hicimos con la Dirección a mí cargo, después se revisaron con los funcionarios de soporte al negocio que no estaban cumpliendo con los parámetros, esto para efecto del cumplimiento de la evaluación del desempeño, esto ya se concluyó.

Se hizo la circular a las jefaturas, que son 229 jefaturas, para que hicieran una valoración de la situación actual de sus colaboradores y que, para el cumplimiento de las llaves correspondientes, en cuanto al disfrute de vacaciones y que presentaran los planes de acción correspondiente.

He recibido una cantidad importante, pero no he completado todavía las propuestas de todo el 100% de las 229 áreas, la idea es hacer una valoración para poder tener una estimación más precisa de cuál sería al cierre del año la cantidad de días vencidos y los niveles de estimación correspondientes.

Estamos ahora en la etapa de evaluar los planes que han sido presentados con el fin de tomar acciones, si son insuficientes no permiten alcanzar las expectativas que tenemos en términos de la reducción de los días disfrutados, pues al hacer las enmiendas del caso, entonces, estamos elaborando ya la preparación del informe de identificación de brechas, de nuevo lo haríamos con las áreas que mandaron los planes remediales, estamos haciendo un recordatorio, pero ya el plazo que dimos fue superado.

Con el cierre de este año 2022, durante la segunda quincena enero haríamos ya una valoración ya real de cuál sería el resultado final sobre los niveles de vacaciones y haríamos, ya como mencioné, un plan distribuido de manera mensual, de tal manera, que logremos mantenernos en el nivel máximo que es posible, que son los 33.020 días.

Eso lo que significa aproximadamente es que con eso estaríamos reduciendo en casi 40.000 días en exceso y eso tendría un impacto más o menos son ₡42.773 por día de vacaciones multiplicado por 40.000 sería 1.600 millones más el 50% de cargas, alrededor de unos 2.500 millones de reducción del impacto en este rubro.

Haríamos un seguimiento durante los meses, durante todo el año, con el fin de garantizarnos que el plan, finalmente se disponga en los meses de enero a diciembre se cumpla y no esperar al cierre del año y haríamos una valoración de avance para ver resultados en el mes de junio, viendo cómo va el proceso, eso sin perjuicio de que estamos dando seguimiento mensual.

Pero nos agarra un poco ya avanzado el año, entonces, los grados de libertad que se tienen, para poder inducir o hacer que la gente disfrute sus vacaciones se reduce, por eso es que estamos haciendo un esfuerzo con el corte del año, que esperamos tener resultados importante, pero más que todo sobre los resultados del 2022 establecer una programación bien estructurada, actual, de tal manera, como ya mencioné, tratemos de ubicarnos siempre en ese nivel máximo de 33.020 días, que es lo máximo, más bien lo sería lo mínimo que podríamos manejar dado la dinámica propia.

De nuevo, somos cuatro mil y resto de funcionarios con 4 modalidades de disfrute que nos da más o menos 1,53 días de vacaciones promedio ponderado mensual y eso me lleva acumular casi 6.000 días cada mes y eso hace que la gestión deba ser muy fina, porque, también, escuche a don Jorge Eduardo señalando el tema de las suplencias y eso también tiene una gestión que requiere también atender.

Esa es la propuesta que traemos de la valoración de la situación de los días vencidos de vacaciones y el plan que estamos recomendando para poder controlar este rubro en el estado de resultados.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Una pregunta, Maurilio, si el cierre del periodo fuera hoy ¿se estaría cumpliendo o no esa subllave de pago?

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

No. Primero porque una parte muy importante se disfruta en los últimos días de año, especialmente durante la segunda quincena y segundo porque algunos están con desfase.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Esa era la otra pregunta, a cinco semanas del cierre del periodo ¿qué factibilidad hay de que eso se cumpla, en probabilidad?

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

Hay como un 90%, yo creo que queda siempre un remanente residual, obviamente la gente que está con esos niveles, hay 44 compañeros que exceden los 32 días vencidos, son 32 días hábiles, ni saliendo hoy, porque no alcanzaría para bajar, pero además, no son 32 días son gente que tienen más de 32 días, por ejemplo el que tiene 200 días, 186, el que tiene 150 días, ese grupo es de 44 que ese es conforme a la instrucción de la gerencia, ese lo vamos a mandar a partir de enero a disfrutar todos los días corridos, o sea, 3, 4 o 5 meses, pero que los consumo, son 44, pero sí hay un rubro intermedio que está entre los 20 y 30 días que es importante, que mostraban ahí los percentiles.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Este es un informe netamente sobre los días pendientes y el cumplimiento de esa política. Pero hay otro impacto de los días acumulados, que es el impacto financiero, los días acumulados de vacaciones generan estimaciones y esas estimaciones se contabilizan o se registran contablemente como un gasto ¿cuál puede ser la propuesta de la administración para reducir ese gasto a un nivel que sea totalmente congruente y razonable?

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

En lo que resta del año con base al monitoreo y al seguimiento y a los planes que solicitamos, nosotros de lo que estaría impactando sobre la política de disfrute estaríamos tratando de cumplir alrededor, vamos a ver, serían como 1.700 millones el impacto y lo que esperamos que estemos alcanzando alrededor de 1.400, 1.500 millones, eso al corte del 2022.

Para el año 2023 la idea es que si aplicamos un adecuado monitoreo y un programa sostenido podamos impactar en 2.500 millones en todo el año, digamos, si lo hacemos… el programa es que se vaya atendiendo de manera religiosa cada mes, esa es la…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿En cuánto está esa provisión?

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

La provisión está en 3.000 - déjeme devolverme acá-

El Director, Sr. Espinoza Guido:

3.600 millones.

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

3.169 millones.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

3.169 millones y en ¿cuánto es que debe estar? ¿cuál el nivel óptimo?

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

El nivel óptimo debería ser 1.400.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

O sea, es un esfuerzo de 1.700 millones que hay que hacer.

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

Sin cargas sociales, entonces si le agregas el cuarenta y tanto porciento sería un esfuerzo de 1.700 millones.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

1.700 millones en un año ¿supuestamente lo vas a hacer?

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

Más las cargas las sociales, que me llevaría más o menos a los 2.500 millones.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

O sea, aparte de reducir la que tenemos, morosa, por decirlo de esa manera ¿qué estamos haciendo para que no sea una constante creciente a tanta velocidad? Aunque sea una constante. Es inevitable, pero si uno la deja, las constantes lo asfixian.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Para poder controlar esto, uno es respetar la política, la política lo que nos dice es que cada persona debe tener, no más allá de un periodo vencido, pero si queremos hacerlo mucho más drástico es que cuando termine el periodo nadie tenga vacaciones acumuladas, entonces ahí si vamos a …

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Ahí lo interrumpo, perdón, solo para que me aclare, lo que a mí me gustaría saber es el impacto en un tema, como el de nosotros, que es un tema de servicios, el impacto que en una u otra medida nos tiene, cuando no tenemos la capacidad, porque el personal no está todo listo para sustituir al otro para hacerlo de golpe, o tenemos financieramente lo que eso significaría para tener ese tipo de personal, como paralelo.

Entonces, esas dos variables de efecto sobre nuestra actividad, es muy importante, para saber uno cuál medida tomo, si la drástica o la gradual, digamos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Para el otro año a nivel de presupuesto, más o menos, hay en suplencia ₡2.000 millones, las suplencias que van a cubrir este tipo de eventos más lo que son suplencias por embarazo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

El siguiente paso ¿tenemos la capacidad? Ya ahora dijo usted la financiera, la previsión financiera, pero ahora la capacidad de tener con capital humano a la persona adecuada en el tiempo adecuado, para que el servicio se mantenga, ni siquiera estamos creciendo, es para que se mantenga.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ese es el Plan de Trabajo que presentamos ahora y que estamos esperando que las áreas nos remitan [incomprensible en el audio] y poder dar seguimiento y poder dar seguimiento y traerlo a la Junta Directiva Nacional para que ustedes [incomprensible en el audio].

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Maurilio, la política de registro, nada más para que me aclares, la política de registro de la provisión ¿se basa en el 100% de las vacaciones que se vayan acumulando?

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

Sí señor, tanto las vencidas como las proporcionales.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Esa es una regulación?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así lo establece la Auditoría Externa y es regulación. No la regulación de la Sugef, sino las normas contables dicen que tenemos que registrar las vacaciones que están ya vencidas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No me convence, porque si hay una política de vacaciones, están diciendo que tengo que registrar todo lo que supuestamente se debe [incomprensible en el audio].

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Muy rápido, esa consulta que hace don Raúl es una pregunta que yo me he hecho en el tiempo porque a nivel jurídico usted tiene que liquidar vacaciones en un 100% si todos los empleados mañana se liquidan, o sea, si el Banco liquida a todo su personal.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Es un derecho irrenunciable, tienen que pagar las vacaciones.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, correcto, tiene que pagarles a los empleados, pero no se van a ir mañana todos los empleados, el Banco es una entidad continua, pero ciertamente, lo que dice don Marvin es cierto, siempre dicen que es un tema primero de la Sugef, después Financiero y ahora escucho que ahora los auditores externos, yo no sé don Abel, señores de la Junta Directiva Nacional, a nivel contable si esto es correcto, porque repito, a nivel jurídico no es tan cierto que mañana se van a liquidar todos los empleados.

Entonces, Maurilio, esa provisión no está [incomprensible en el audio] a un apetito de riesgo a cuanto lo que se podría disponer de este [incomprensible en el audio], pero no lo sé.

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

Es más una norma de carácter contable y financiero.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Está bien.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Nada más una aclaración, Maurilio, escuché hace días, y ahora vos lo dijiste, de que hay un incentivo que le pagan a la Administración porque mandan a la gente a vacaciones ¿así es?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hay una llave de pago para que la gente cubra con la política, si no la cumple entonces estaría faltando.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Y les pagamos para que cumplan con una política?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Estamos como los de Recope.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

A la hora de que se hace la medición el hecho de que una persona cumpla con la política de vacaciones es un requisito para las subllaves de pago, a la hora de hacer la medición.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pero está relacionado con la evaluación de desempeño.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, para el pago del incentivo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pongamos atención a eso, porque es una alcahuetería bonita, señor gerente.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Y siempre ha sido así, don Marvin, perdón?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es, sí señora. Pero es para obligar a la gente a que se vaya de vacaciones precisamente.

La Directora, Sra. González Mora:

Estamos hablando de un Conglomerado de casi 4.000 personas que ofrecen servicios financieros en una gama…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Shirley, Caja Costarricense, son vidas.

La Directora, Sra. González Mora:

Estamos de acuerdo, y entonces a mí me parece que la política debe ser muy estricta pero no es fácil de lograr y me parece que también lo que debería hacerse es responsabilizar a cada oficina, a cada jefe y en vez de un beneficio más bien establecer una sanción para el que no lo logre. Una vez que se acumuló ya no es fácil salir de esto.

[incomprensible en el audio]

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso lo vamos a revisar.

Tengo la siguiente propuesta: damos el oficio GGC-1383-2022 y DIRGC-599-2022 el cual contine la propuesta de plan de trabajo para reducir los días acumulados de vacaciones vencidas y revisar en enero 2023 el plan definitivo junto a las normas y políticas de vacaciones actualizadas, esto un poco para recoger las observaciones de los directores, que en enero cuando ya viene el plan definitivo de acuerdo a lo que Maurilio nos está presentando hacemos una revisión integral de todo este proceso de políticas y normas ya sean contables y todo ese asunto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Por qué no planteamos también, don Abel y directores y directoras, el que revisemos la política de vacaciones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ahí viene.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Y que esa revisión implique no solo el enunciado de la normativa, por decirlo así, si no también la parte coercitiva para las jefaturas que tienen que servir … o sea, si usted no establece la sanción, ¿verdad don Armando?, si usted enuncia el hecho, pero no establece la sanción y las jefaturas inmediatas son las que deben tener ese rol con más exactitud para que la Dirección de Capital Humano pueda hacer toda una programación y una preparación de personal suplente.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Señor presidente, la Auditoría no hace un informe del cumplimento de vacaciones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí lo hicieron, yo tengo por ahí una observación de ellos, es más, esto originó precisamente este tema.

[incomprensible en el audio]

¿Estamos de acuerdo con la propuesta de acuerdo? De acuerdo, acuerdo firme.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"1. Dar por recibidos los oficios GGC-1383-2022 y DIRGC-599-2022, que contiene la propuesta de plan de trabajo para reducir los días acumulados de vacaciones vencidas.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5951-Acd-853-2022-Art-5.**
>
> **2. Revisar en enero del 2023 el plan definitivo junto a las normas y políticas de vacaciones actualizadas".** **(980)**

ACUERDO FIRME.

¿Asuntos varios? Gracias, don Maurilio.

Estamos con la agenda completa. Esos dos los pasamos.

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

Sr. Abel Francisco Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5961

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y UNO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y UN MINUTOS** del **MARTES VEINTINUEVE DE NOVIEMBRE 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; 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, asistieron de manera presencial 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

1.- Aprobación del orden del día.

Procede a conocerse el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión 5959.

3.- Correspondencia.

3.1.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

3.2.- Informes Finales de Gestión del Tesorero, Secretaria y Vocal de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.

3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Comisión Permanente de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa, que no se tienen observaciones sobre el proyecto de Ley Expediente n.° 23.253 "Reforma al inciso b) del artículo 3 de la ley n.° 9988 "Contratos de préstamos suscritos entre la República de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Centroamericano de Integración Económica para financiar el programa de gestión fiscal y de descarbonización" y derogatoria de ley n°10106 "Creación del fondo nacional de avales para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la reactivación económica". (Ref.: Oficio GGC-1419-2022)

3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio GGC-1427-2022, mediante el cual se remitió al Banco Central de Costa Rica las observaciones a la consulta pública del estudio técnico referente a la fijación ordinaria de comisiones del sistema de tarjetas de pago del 2022 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas. (Ref.: Oficio GGC-1446-2022)

3.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le solicita al Sr. Luis Paulino Mora Lizano, Ministro a. i. de Trabajo y Seguridad Social, que a la brevedad posible sea instalada la Comisión de Políticas para la Negociación de Convenciones Colectivas en el Sector Público y se someta a consideración el borrador de la nueva convención colectiva del Banco Popular y Desarrollo Comunal. (Ref.: Oficio GGC-1435-2022)

3.6.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio SGN-1488-2022, por medio del cual se adjunta la nota de la Dirección Banca de Desarrollo Social DIRBDS-0409-2022 donde se hace referencia al avance en la atención sobre la situación actual del Área de Pignoración. Sin embargo, se manifiesta la necesidad de fortalecer la propuesta a partir de la caracterización de la oferta de servicio que se adapte a las necesidades y expectativas del público objetivo y de los modelos de negocio que utiliza la competencia para brindar créditos pignoraticios y se solicita prórroga para el 14 de diciembre para la atención del acuerdo n.°773 de la Sesión JDN 5946, según lo dispone el acuerdo JDN-5800-Acd-085-2021-Art-4. (Ref.: Oficio GGC-1358-2022)

3.7.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el informe de resultados de la supervisión efectuada al Banco Popular sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, "Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo" y reglamentación conexa. (Ref.: Acuerdo CCC-15-Acd-143-2022-Art-8)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

6.- Temas Estratégicos.

6.1.- Exposición del Plan Nacional para la Inclusión Financiera de las Mujeres, sus impactos y coberturas, a cargo de la Sra. Cindy Quesada, Ministra de la Condición de la Mujer.

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

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1.- Comités de Apoyo.

Comisión Corporativo de Cumplimiento.

8.1.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada la propuesta de fechas para el desarrollo de las historias de usuario remitidas a la Dirección de Tecnología de Información, para el uso en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de la plataforma del Centro de Información Conozca a su Cliente (Cicac). Lo anterior en observancia del inciso 3 del acuerdo 483 emitido por la Junta Directiva Nacional en la sesión 5923. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-130-2022-Art-7)

Comité Corporativo de Auditoría

8.1.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, el cartel de la Licitación Pública cuyo objeto es la *Contratación de servicios de contaduría para auditar estados financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal* para los periodos 2023 y 2024.

8.1.3.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, la cotización presentada por la firma Crowe Horwath CR S. A. para la contratación de una auditoría externa de tecnologías de información (TI), sobre el marco de gestión de TI y su aplicación para el Banco Popular, según lo solicitado por la Sugef mediante el oficio SGF-1816-2022.

Comité de Nominaciones y Remuneraciones

8.1.4.- El Comité de Nominaciones y Remuneraciones eleva, para aprobación, la propuesta de los candidatos para los Órganos de Dirección de las Sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCNR-15-ACD-103-2022-Art-4)

8.2.- Gerencia General Corporativa.

8.2.1.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General a. i., remite para valoración, los Resultados Financieros correspondientes al mes de octubre. (Ref.: Oficio GGC-1465-2022)

8.2.2.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General Corporativo a. i., solicita autorización para realizar pasantía en la Ciudad de México del 5 al 9 de diciembre de 2022. (Ref.: Oficio GGC-1479-2022)

8.3.- Otras dependencias internas o externas. (no hay)

9.- Asuntos Varios".

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Si no hay ninguna observación, aprobaríamos la propuesta del orden del día.

Se aprueba el orden del día.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar el orden del día para la sesión 5961, celebrada el 29 de noviembre del 2022". (991)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta 5959

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Aprobación del acta 5959. Doña Iliana.

La Directora, Sra. González Cordero:

En la página 15, línea 46, “parte” hay tres puntos “encargada”. Agregar la palabra “encargada”.

Y después, solicito eliminar de la página 31, a partir de la línea 23 en adelante, hasta la página 32, línea 44.

La justificación es que son comentarios detrás de telones.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Línea qué, perdón?

La Directora, Sra. González Cordero:

De la línea 23 de la página 31 a la página 32, línea 44. Es que no es apropiado que queden en el acta comentarios de sobremesa y todo eso, antes de que exponga don Víctor, entonces es prudente eliminarnos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Listo, tomamos nota, eliminar de la página 31, línea 22, hasta la página 32, línea 44.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Abel, y también hay que eliminar… ya le voy a decir, perdón. Don Juan Luis, ¿usted me lo había anotado? Que yo hablé con usted.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Página 18.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Página, 18, ¿el reglón qué era?, como quince. También eliminar eso.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Manuel

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

A la luz de la nueva normativa sobre disposiciones en materia de actas, tendría yo duda si de verdad se pueden eliminar cosas o agregar y/o si lo que caben son aclaraciones. Pero me gustaría conocer criterio legal sobre eso, para no inducir a los señores directores en algún yerro sobre eso.

La Directora, Sra. González Cordero:

Revise lo que estamos eliminando, para que vea que no.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Son comentarios…

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Don Abel, gracias. Lo que plantea el Auditor es consistente con lo que establece la norma, el artículo 56 de la Ley General de la Administración Pública, una vez reformado, que entro a regir hace poco tiempo, donde la transcripción de estas actas sigue la literalidad de las intervenciones.

En principio, lo que se podría hacer es aclarar algún comentario, en donde los directores que tienen alguna intervención que no fue correcta o que requiere aclaración, se puede aclarar sin ningún problema en esta revisión, pero eliminar del acta, eso no podría hacerse en la forma en que lo plantea el señor Auditor.

Repito, lo que sí podría hacerse son aclaraciones. Algún comentario que algún director estime que merece ser corregido ampliado o lo que sea, sin que se deje sin efecto lo que ya está transcrito.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Listo.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Presidente en mi caso es línea 1, página 18, es aclarar que tal vez no utilice la palabra correcta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos, entonces, con esas observaciones. No eliminamos y se aclara que en la línea 1, página 18 no se utilizó la palabra correcta.

La Directora, Sra. González Mora:

Capitalizando y tratando de hacer un comentario constructivo de esto que estamos analizando, di pues entonces tengamos más prudencia a la hora de conversar cosas de tipo personal o cosas que no vengan al caso, como lo que decía doña Iliana. Guardemos aquí la compostura con más cuidado, porque está claro, según lo dice el asesor legal y el señor Auditor, lamentablemente hay que respetar ese principio de la literalidad. Entonces, reflexionar sobre nuestro actuar en este foro.

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí, yo creo que esto son comentarios de *back*, de fondo, que no necesariamente deberían de transcribirse al acta, por respeto a nosotros como directores y por respeto incluso a las personas que leen y siguen nuestras actas. O sea, estamos haciéndolos perder el tiempo con comentarios que no tienen que ver sobre temas fundamentales del Banco.

Yo no veo ninguna lesión en eliminar estas líneas. No afecta en forma, absolutamente en nada de los temas que nosotros tratamos aquí y sí le da una forma más respetuosa al acta. Esa era mi solicitud.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, yo más bien me voy a valer de esa inquietud, porque sí quisiera que nos trajeran en una próxima sesión, no precisamente mañana, sino en la próxima semana don Armando, de cómo se puede interpretar ese *back*, el hecho de que uno este… Por ejemplo, yo estoy aquí conversando con doña Genoveva, los micrófonos están captando todo, pero no es intervención oficial.

La intervención oficial viene en el sentido de aquella persona a quien yo le doy la palabra como Presidente, consecuentemente eso es lo que no se debería de eliminar, por ejemplo.

Entonces, yo creo que, para estar más claro, porque se está grabando todo, ahí solo faltaría a "achú" y esas cosas se graben, pero yo creo que ahí nos averiguas.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Le puedo contestar aquí mismo, porque es diferente lo que usted plantea al comentario que hice de frente a la intervención del Auditor. Vamos a ver, estas grabaciones ciertamente captan todas las conversaciones [incomprensible en el audio] está captando esa intervención, pero usted tiene razón en cuanto a que no es la intervención del director como parte del Colegio, es un asunto, digamos, extra colegio, yo no sé, es un tema que hay que revisar con la Secretaría más bien, para efectos de procedimiento, de que la literalidad es en cuanto a las intervenciones de cada director, me refiero a que, si se está debatiendo alguna decisión específica, cualquier tema, el que sea, pero a la par están conversando eso no va a quedar en el acta, porque eso no es parte del acuerdo.

Entonces, la respuesta a su pregunta se la puedo dar ya mismo. O sea, lo que se transcribe…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es que eso es lo que está planteando doña Iliana. A eso yo lo llamo conversaciones basura. [Incomprensible en el audio]

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Entonces, no aprueben esta acta hoy, que la Secretaría la revise y venga ya como tiene que venir.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, don Jorge.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Nada más para continuar en el sentido de que, en este momento, me están dando la palabra, entonces uso la palabra o le interrumpí a otra persona y creo que el espíritu del legislador o el espíritu de la normativa es que no se puedan ocultar cosas de discusión con respecto a lo que se está haciendo, pero efectivamente me parece que no se puede rayar en casi lo ridículo de otro tipo de cosas que no tienen que ver con la discusión.

Es que en el pasado era cuando se tijereteaban las sesiones y sobre todo después de hacerlas, pero a mí me parece que hay que interpretarlas correctamente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo preferiría una posición oficial de la Comisión Legal, que nos ayudara en ese sentido en la próxima sesión, ¿Les parece?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, señor Presidente. ¿Y no es cierto, don Armando, que algo salió recién de que ya las sesiones no se transcribían textualmente? Salió la semana pasada en la prensa.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

No, es lo contrario, doña Genoveva, que más bien se transcriban literalmente, incluso lo graban.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ah, literalmente, yo lo entendí al revés.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

De hecho, la prensa, le cuento, le hizo una consulta al Banco, a través de la oficina de comunicación, en donde la respuesta fue esa: de que desde hace mucho tiempo el Banco Popular transcribe las actas con fundamento en la grabación, lo cual es un documento que es custodiado según la tabla de custodia de documentos.

Aquí no recuerdo cuánto es el plazo que las custodian, si es un mes, tres meses, no recuerdo, pero hay un plazo de custodia. Lo que se establece es que ahora se graba y se custodia, entonces es obligatorio, mandatorio, el que se transcriba literalmente. Pero en efecto, son las discusiones del colegio, no lo que esté fuera de esa discusión y en eso yo creo que es un punto interesante, que hay que ver cómo se afina con la Secretaría.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Nada más señor, Presidente, es un tema importante, voy a leer lo que dice el artículo 56 recientemente reformado. Eso viene de una aprobación legislativa, donde a raíz de muchos acontecimientos que habían sucedido en el pasado —la actualización de normas se da a veces al calor de situaciones—, este artículo está siendo cuestionado en la Sala Constitucional, pero por el momento está vigente y dice lo siguiente:

Las sesiones de los órganos colegiados deberán grabarse en audio y video y ser respaldadas en un medio digital que garantice su integridad y archivo, de conformidad con la legislación vigente.

O sea, es obligación de todos los miembros del cuerpo colegiado, verificar que se realice la grabación de la sesión y constituirá falta el no hacerlo. Entonces eso es importante, para efecto de las intervenciones, que esto es reciente, antes no era tan literal el tema de las grabaciones, entonces es importante.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Nos quedamos con eso, recibiendo las observaciones al acta. Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Tengo una observación en el archivo de acuerdos. En el artículo 4 hay 2 puntos ahí, pero me parece que solamente tomamos uno, porque el segundo punto es la descripción del acuerdo al cual estamos haciendo referencia.

Esto es con respecto, Luis, al informe de la Operadora de Planes de Pensiones. Al informe de Roger, semanal.

El acuerdo fue darlo por conocido, ese es el punto 1, pero se hace referencia un punto 2, como si hubiéramos tomado otro acuerdo, pero en realidad ese punto 2 se refiere al acuerdo al cual estamos atendiendo, si lo ves ahí en el texto de los acuerdos.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, señor. Pero igual estamos coordinando para que don Roger…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Lo que quiero resaltar es que es solamente un acuerdo, no son dos acuerdos.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Es que lo que se apunta como punto 2 es la redacción del acuerdo que se está atendiendo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Ya lo ves?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí señor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Que, por cierto, comentamos que íbamos a definir una nueva frecuencia ahí para atender esa reunión, pero que en realidad se dé el informe, no darlo por conocido.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguien más? Estamos con la aprobación del acta con las observaciones del caso ya señaladas, ¿estamos de acuerdo?

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5959, celebrada el 22 de noviembre del 2022".** (992)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3

3.1.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

¿Cómo están, señores? En este apartado 3 tenemos 7 documentos que ha recibido esta Junta Directiva.

El primero tiene que ver con el informe semanal de don Róger, que este ya acabamos de comentarlo, que no se trata de que venga así todas las semanas y se dé por recibido.

De hecho, este informe debe estar en el correo de Cinthya que hasta hoy pasaron.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Perdón, Luis. Sí, porque no viene adjunto. Viene nada más el oficio, pero no viene el informe.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Es correcto.

ARTÍCULO 4

3.2.- Informes Finales de Gestión del Tesorero, Secretaria y Vocal de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.

El punto 3.2 se refiere a los informes finales de gestión. Aquí estamos recibiendo al Tesorero, Secretario, Vocal de Popular Valores, específicamente, Kleiber Rojas Vega, Krissia Coto y Steven Oreamuno Herra.

También en el correo que envía Cinthya están los informes de gestión de las personas que se les venció de Popular Pensiones, que son don Marcos Arce, Liliam González Castro, Shirley González, Alfonso Molina y Margarita Fernández. Yo le estoy pidiendo a esta Junta Directiva, si tienen a bien, recibirlos también, porque el período se vencía hasta hoy y como no había nadie nombrado hasta hoy tenían tiempo para presentar el informe, por eso es que los están presentando.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pregunta, Luis. En el caso de doña Shirley por qué presentó informe si no ha sido removida.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Porque está vencido, digamos, su nombramiento.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pero, ¿por qué hay diferencia de criterios? Porque yo creo que eso no se aplicó para todos los que estamos presidiendo las Sociedades.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, pero como hoy se van a nombrar yo creo que no va a haber ningún problema, pero ese viene luego.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibidos los Informes Finales de Gestión del Tesorero, Secretaria y Vocal de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., Sres. Kleiber Rojas Varela, Krissia Coto Morales y Steven Oreamuno Herra.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 12, inciso e), de la Ley General de Control Interno n.º 8292 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".** (993)

ACUERDO FIRME.

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, Sociedad Anónima, acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibidos los Informes Finales de Gestión de la Presidenta, Vicepresidenta, Secretaria, Vocal 1 y Fiscal de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sociedad Anónima, Sres. Shirley González Mora, Margarita Fernández Garita, Lilliam González Castro, Marcos Arce Cerdas, y Alfonso Molina Rodríguez.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 12, inciso e), de la Ley General de Control Interno n.º 8292 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".** (994)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Comisión Permanente de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa, que no se tienen observaciones sobre el proyecto de Ley Expediente n.° 23.253 "Reforma al inciso b) del artículo 3 de la ley n.° 9988 "Contratos de préstamos suscritos entre la República de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Centroamericano de Integración Económica para financiar el programa de gestión fiscal y de descarbonización" y derogatoria de ley n°10106 "Creación del fondo nacional de avales para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la reactivación económica". (Ref.: Oficio GGC-1419-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.3, el señor Marvin Rodríguez adjunta el GGC-1419, que es un informe que le da a la Comisión Permanente de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa y lo que dice es que no se tienen observaciones al proyecto de Reforma al inciso b) del artículo 3 de la ley n.° 9988 "Contratos de préstamos suscritos entre la República de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Centroamericano de Integración Económica para financiar el programa de gestión fiscal y de descarbonización" y derogatoria de ley n°10106 "Creación del fondo nacional de avales para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la reactivación económica".

Como dije antes, la propuesta es darlo por recibido y no hay observaciones ni comentarios por parte de don Marvin.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por recibido el oficio GGC-1419-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, informa a la Comisión Permanente de Asuntos Hacendarios de la Asamblea Legislativa, que no se tienen observaciones sobre el proyecto de Ley Expediente n.° 23.253 "Reforma al inciso b) del artículo 3 de la ley n.° 9988 "Contratos de préstamos suscritos entre la República de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Centroamericano de Integración Económica para financiar el programa de gestión fiscal y de descarbonización" y derogatoria de ley n°10106 "Creación del fondo nacional de avales para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la reactivación económica.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 31 inciso 31.6 punto vi) del Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo".** (995)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio GGC-1427-2022, mediante el cual se remitió al Banco Central de Costa Rica las observaciones a la consulta pública del estudio técnico referente a la fijación ordinaria de comisiones del sistema de tarjetas de pago del 2022 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas. (Ref.: Oficio GGC-1446-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El punto que sigue tiene que ver con el oficio GGC-1446, mediante el cual don Marvin Rodríguez Calderón, Gerente, remite al Banco Central de Costa Rica las observaciones a la consulta pública del estudio técnico referente a la aplicación ordinaria de referente a la fijación ordinaria de comisiones del sistema de tarjetas de pago del 2022 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio GGC-1446-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio GGC-1427-2022, mediante el cual se remitió al Banco Central de Costa Rica las observaciones a la consulta pública del estudio técnico referente a la fijación ordinaria de comisiones del sistema de tarjetas de pago del 2022 y el Reglamento del Sistema de Tarjetas.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5954-Acd-912-2022-Art-10".** (996)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

3.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le solicita al Sr. Luis Paulino Mora Lizano, Ministro a. i. de Trabajo y Seguridad Social, que a la brevedad posible sea instalada la Comisión de Políticas para la Negociación de Convenciones Colectivas en el Sector Público y se someta a consideración el borrador de la nueva convención colectiva del Banco Popular y Desarrollo Comunal. (Ref.: Oficio GGC-1435-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.5 se refiere también a un oficio que entrega la Gerencia General, específicamente el GGC-1435-2022, donde el Gerente General le solicita a Luis Paulino Mora Lizano, que es el Ministro a.i. de Trabajo y Seguridad Social que a la brevedad posible sea instalada la Comisión de Políticas para la Negociación de Convenciones Colectivas en el Sector Pública y se someta a consideración el borrador de la nueva convención colectiva del Banco Popular y Desarrollo Comunal.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Yo tengo una pregunta, señor Presidente, si me lo permite.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí señor.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

La duda que me nace a mí sobre este procedimiento es que ese, digamos borrador, negociado *prima facie*, de la Convención Colectiva y digo que *prima facie* porque finalmente el que aprueba la Convención Colectiva es la Junta Directiva, al que le corresponde.

Entonces, yo veo que alguien, probablemente al que se designó para esa negociación, junto con el Sindicato, someten esto al visto bueno del Ministerio de Trabajo, pero ese es un borrador que no ha conocido la Junta Directiva.

Entonces, vamos a ver el supuesto de que el Ministerio de Trabajo diga "sí, no tenemos ningún reparo con ese proyecto", viene aquí a la Junta Directiva y la Junta Directiva dice "Yo no estoy de acuerdo ni con este, ni con este, ni con este" vamos a modificar esto, porque eso no se adapta a los lineamientos que la Junta Directiva dio para el Banco, etcétera, cualquier situación de esas.

Entonces, veo como el proceso al revés. No debería, pienso yo, y no sé Armando si es que la ley o alguien establece esa forma o ese camino, que me parece como atravesado, ¿no debería, primero, ya lo que nació de ese proceso de negociación venir a la Junta Directiva, que la Junta Directiva esté o no de acuerdo con eso, que se hagan los cambios y, que una vez que tengamos ese documento, ahora sí someterlo al Ministerio de Trabajo?, que ya sería una posición Banco, dada por la instancia que le corresponde aprobar. Lo demás es un borrador. Alguien que se puso a negociar cosas que esta Junta Directiva tendrá que estar o no de acuerdo.

Máxime, aprovechando este espacio, que ni siquiera existe esa comisión en el Ministerio de Trabajo, si no deberíamos estar haciendo ese trabajo con antelación, ganando terreno en ese proceso de la Convención Colectiva.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Cómo estamos con eso?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Armando, le está haciendo la pregunta…

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Es que, don Abel, ese tema lo manejaron confidencialmente en esta Junta y la verdad es que no hemos tenido acceso a lo que se negoció y en la forma en la que se hicieron los trámites.

Yo no sabía que la Comisión de Políticas para Negociación de Convenciones Colectivas del Ministerio no estaba instalada, ahora que veo el oficio me doy cuenta, pero es un tema que se ha debatido, porque esta Comisión de Políticas para la Negociación de Convenciones Colectivas está establecida para el sector estatal centralizado, todos los entes que están afectos a la autoridad presupuestaria. El Banco no lo está, en principio no tendría que pasar por acá, no obstante, la interpretación fue otra, que tenía que ir a la Comisión de Políticas.

La Comisión, si sigue el procedimiento en la forma que está establecido, lo que hace es que valida o analiza lo que se está planteando desde un componente presupuestario. Aquí participa incluso un representante del Ministerio de Hacienda. Por eso le digo, que nosotros no deberíamos pasar por ahí, por el tipo de Banco que somos, ente público no estatal, pero ahí estamos.

Una vez que ellos digan que no hay mayor afectación a las finanzas públicas, de frente a lo que se está negociando, debe regresar a esta Junta Directiva Nacional, para que se apruebe, porque lo que, en su momento, yo creo que la Junta ni conoció, lo que tuvo fue el recibo del negociador, de lo que seguía era esta ruta, ¿cierto? Y la Junta no ha tenido el chance de deliberar, cosa extraña, porque tuvo que haberse hecho en ese momento es lo que dice el Auditor, haberse deliberado del alcance de las normas, pero así lo hicieron, así lo hicieron en la Junta anterior y no sé, porque ni don Juan, ni el suscrito, ni nadie participamos en ese proceso.

Entonces, habrá que esperar que la Comisión se reúna y lo reenvíe a esta Junta para que ahora sí, ustedes, dentro de lo que haya interés, puedan plantear las observaciones y acoger o no los planteamientos que ahí se harán llegar. Ese es el procedimiento, señores de la Junta Directiva, en atención a lo que plantea el Auditor.

Hacer alguna gestión ante el Ministerio de Trabajo para que de verdad pronto esta Comisión se instale.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Comentar adicional, que ese fue el consejo de los abogados externos que estuvieron realizando el caso y esa fue la ruta. Incluso se cuestionó si realmente debíamos pasar por esa comisión y la respuesta fue sí, de parte del Ministerio de Trabajo. Seguimos esa ruta.

El negociador nuestro fue la Subgerencia General de Negocios, quien negoció directamente, porque yo tenía ahí un tema de conflicto de interés y entonces me separé del proceso y don Armando igual no participó.

Entonces, lo hicimos a través de los abogados externos, directamente lo llevo a cabo don Juan Francisco Rodríguez, en su calidad de Subgerente General de Negocios, con el sindicato y con la asesoría y apoyo de los abogados externos.

Como no se movía y ya tenemos bastante rato fue que entonces mandé una nota para reactivar el proceso y así lo aceleramos.

Pero efectivamente debería conocerlo la Junta Directiva una vez que ya esta Comisión se pronuncie.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

A mí la preocupación que de verdad me asalta es que, conociendo la cultura que se maneja acá, cuando esto venga del Ministerio de Trabajo diciendo “no tenemos ningún reparo” aquí créame que ya eso va a ser última palabra. El sindicato se va a parar de manos y decir “No, no, esto ya está aprobado por el Ministerio de Trabajo” ¿Qué vamos a cambiar aquí o no cambiar?

Yo pienso que el proceso debería ser, con todo respeto, se lo digo a los abogados, debería ser al revés: una vez que la Junta lo analice …

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Y la razón por la que no se analizó en la Junta Directiva anterior cuál fue? ¿qué se aduce?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Vamos a ver, lo que dice Marvin y también lo que dice Armando es correcto. Cuando se empieza el análisis de la discusión de la convención, se considera, como debe ser, que se lleve en forma confidencial entre la Subgerencia de Negocios y los abogados externos. Todo ese proceso de negociación entre ellos y el sindicato se lleva hasta la parte final, donde terminan, firman un acuerdo y ahí habían dos opciones: que se conociera y se discutiera ampliamente en la Junta y se enviara al Ministerio de Trabajo para su validación, pero como existe esa posición que es un elemento intermedio que se da entre las administraciones públicas típicas, sujetas a un presupuesto público de aprobación, entonces se considera, de acuerdo con el criterio de los abogados externos, que esa era la vía. Que es una revisión básicamente presupuestaria, que, por cierto, y que yo lo iba a añadir ahora, que es no vinculante las recomendaciones que hagan, es decir, ellos son como una etapa intermedia de la aprobación definitiva y las recomendaciones no son vinculantes.

Finalmente, esta Junta, cuando conozca eso, va a decidir si el proyecto tal y como está se va o si tiene alguna modificación, como decía el señor auditor. Entonces, creo que el tema aquí es que nadie tal vez se imaginaba que va a durar tanto el proceso, que no se iba a instalar esta Comisión intermedia del Ministerio de Trabajo y que ya pronto iba a estar de vuelta en la Junta Directiva para su análisis y finalmente su solicitud de homologación.

Eso es lo que pasó realmente. Creo que se siguió el proceso que en ese momento la recomendación técnica jurídica hizo. Digamos que en el todo el proceso yo no participé, ni don Armando, sino que ellos, junto con la Subgerencia de Negocios llevaron el proceso. Eso sí, hasta el final fue un tema completamente confidencial, siguiendo el procedimiento que debe ser, que es entre ellos, que no saliera a la luz del resto de la población trabajadora, porque es parte del procedimiento.

Ciertamente, la aprobación definitiva es de este órgano de dirección y esa es la ruta que ha llevado esta nueva propuesta de Convención Colectiva y será de esperar el tiempo para que venga acá, que lo analice esta Junta y si tiene alguna enmienda que hacer que la haga y solicite ya la homologación definitiva en el Ministerio de Trabajo.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, nada más para agregar un tema. Hasta donde yo entiendo, la motivación para que se declarara confidencial es lo que establece el artículo 273 de Ley General de la Administración Pública, que establece que los proyectos de resolución, en este caso la Convención Colectiva, son confidenciales.

Ahora bien, yo no sé, señores directores y señor Gerente, si valdrá la pena preguntarle a los señores que tienen el control legal de este tema, que son los externos, si independientemente de que esté en la Comisión esta de Convenciones del Ministerio de Trabajo y que se envió, esta Junta Directiva puede conocer lo negociado. Para ganar tiempo. Porque es cierto, hay un tema de tiempo y va y viene y yo creo que, don Marvin, serían los externos los que deberían decir si se violenta o no el artículo 273, porque han tenido todo el control del proceso.

En ese sentido, la Junta Directiva, en su función de órgano de dirección, perfectamente podría conocer lo negociado y emitir valoración, si se quiere previa, mientras llega lo de la Comisión de Negociación, pero son los externos, don Abel y señores directores, los que deberían dirimir ese tema.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Me parece que es la idea que podríamos nosotros ir interpretando y que ellos nos digan si podemos o no y listo.

Si sí, lo podemos ir revisando, lo metemos en agenda y si es no, pues esperaríamos la respuesta que nos den oportuna en el plazo. ¿Les parece?

Muy bien.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el oficio GGC-1435-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, le solicita al Sr. Luis Paulino Mora Lizano, Ministro a. i. de Trabajo y Seguridad Social, que a la brevedad posible sea**

instalada la Comisión de Políticas para la Negociación de Convenciones Colectivas en el Sector Público y se someta a consideración el borrador de la nueva convención colectiva del Banco Popular y Desarrollo Comunal". (997)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Me voy a permitir, alterar el orden del día para poder recibir a la Ministra Cindy Quesada, que ya está aquí y voy a pasarla y ya salir de ese tema.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Abel, nada más, con los temas de correspondencia no podríamos aprobar el 3.1, porque no lo recibimos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Correcto, no fue recibido.

ARTÍCULO 8

6.1.- Exposición del Plan Nacional para la Inclusión Financiera de las Mujeres, sus impactos y coberturas, a cargo de la Sra. Cindy Quesada, Ministra de la Condición de la Mujer**.**

Al ser las **diecisiete horas con nueve minutos** ingresa la Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Cindy Quesada Hernández.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Muchísimas gracias por recibirme, de verdad me siento con una gran oportunidad que no vamos a desaprovechar. Soy Cindy Quesada, tengo la gran bendición de haber sido seleccionada en un proceso complicado de nombramiento, pero para llevar una agenda de mujeres en este país.

Son muchos años, más de 20 años trabajando y empujando agendas de mujeres, especialmente en el área política, que es donde más me he desarrollado. Sin embargo, pues el reto de estar liderando esos procesos lo asumimos con una responsabilidad y con la misma oportunidad.

Estamos acá, me gustaría poder conversar con ustedes, también me gustaría escuchar sobre los planteamientos que tiene la institución, pero hay un proyecto en específico que quisiera contarles y venimos caminando con su entidad y que vemos como una gran oportunidad.

Ustedes me indican cómo sería la agenda para ver cómo estamos.

La Directora, Sra. González Cordero:

Es un gusto tenerla aquí.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Señora Ministra, en nombre de la Presidencia de la Junta y de las señoras directores y señores compañeros directores, darle las gracias por estar aquí. Esta es una idea de toda la Junta porque en el Banco queremos ser parte de todo el país y no solo una empresa pública que hace negocios.

De hecho, prácticamente este Banco dedica 50.000 millones a fondos especiales y dentro de esos unos muy especialmente dedicados al tema de mujer y de mujeres emprendedoras.

Usted comprenderá que mucho antes de proponer su visita aquí, ya estábamos en minoría porque aquí hay cuatro señoras directoras y tres señores directores, entonces, para que usted se sienta bien acompañada y en nuestros equipos de apoyo, sépalo que el 85% o 90% son mujeres y hay un pequeño residuo de nosotros los hombres.

El sentimiento es que queremos ser parte de la solución, no parte del problema y en un país donde hay más de medio millón de mujeres jefas de hogar, un país donde hay más de un 17% de pobreza, que hasta nos escalofriamos porque después ya del 10% es pandemia en un país y donde tenemos, creo que el tercer lugar de desigualdad en América Latina.

Creo que todos tenemos que ser parte de la solución, un 2023 que viene muy fuerte para el mundo, pero para un país pequeñito como nosotros también y queremos coadyuvar, aunque sea con una gotita de agua para colaborar y coordinar.

De hecho, el Sr. Presidente y la Junta Directiva también aprobó que en algún momento nos acompañe el Sr. Ministro de Planificación para no estar nosotros fuera de las políticas de Estado a pesar de que tenemos una autonomía por ley, pero somos un banco público entonces queremos actual como tal dentro de ese proceso.

Habrá cosas que la ley no lo permite, otras cosas que no nos la permite, pero empujamos entre todos y tenga usted la seguridad que hay cuatro mujeres en una junta directiva y tres hombres que hacemos mucho caso.

Bienvenida a la Junta Directiva y gracias por la diferencia.

Don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Encantado de recibirla.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Muchas gracias. Sé que su tiempo es muy valioso y como bien lo dice mi jefe: al grano, puntuales y concretos.

El proyecto de la ruta de género, supongo que han escuchado un poco en redes, traza un plan de trabajo en cuatro líneas estratégicas. La primera es el tema de la violencia.

El primer acercamiento desde el Ministerio hacia la institucionalidad y hacia las comunidades se enfocó en el tema de violencia porque es necesaria, nosotros no podemos alcanzar la igualdad mientras que es en este país no puedan estar seguras ni en sus casas ni es sus hogares de trabajo, en sus lugares de estudio ni en la calle. Entonces es una de las principales barreras para la igualdad.

La segunda gran barrera es la falta de capacidad de tener una autonomía económica porque eso no les permite a muchas mujeres romper los ciclos de violencia en los que vive y, eventualmente, depender de otra persona para alcanzar sus proyectos personales y mejorar también la condición de vida de sus familias, pero esto en el caso de las que viven en violencia.

Tenemos un caso, que en este país esa pobreza de un 17%, la mayoría esta jefeada por mujeres que tiene a cargo no solo niños, adultos mayores, personas con alguna discapacidad y que han tenido evidentemente oportunidades dispares en relación con los hombres y no solo de acceso al estudio, de formación, de capacitación, pero también de acceso al trabajo. Las causas son múltiples, desde la corresponsabilidad de los cuidados que no existen en este país y que históricamente les ha tocado a las mujeres.

Tenemos una gran cantidad de mujeres que se quedan en casa cuidando sus hijos, de mujeres que… esta historia todos la conocemos: de la hermana que le toca quedarse cuidando a los papás, que es la que no se casa, eventualmente, porque si se casa ya no puede quedarse cuidando a los papás. Le pasa la vida, se le mueren los viejitos y terminó con 70 años, sin estudio, sin formación, sin trabajo, sin pensión y los hermanos, como ya no está cuidando a los papás, tampoco apoyan.

Esa es una historia que se replica en todo el país no es solo de acá y en estos seis meses que tenemos de gestión, nos dimos a la tarea de ir a escuchar a las mujeres de este país y hemos andado por más de 35 comunidades fuera de la GAM desde Isla Chira, Isla Venado, Costa de Pájaros, Región Brunca, Golfito, Talamanca, Tortuguero, Parismina, Zona Norte, Cutris, Pococí. Ya recorrimos, gracias a Dios, este año de norte a sur y de este a oeste para escuchar a las mujeres. Evidentemente nos hubiera encantado escucharlas a todas.

Sepan, por ejemplo, un ejercicio en Tortuguero, una reunión con 70 mujeres se escuchó a cada una de ellas lo que tenía que decir y eso se ha replicado de 80 a 100 personas.

En algunas comunidades, están deseosas y que nos han demostrado que Costa Rica tiene dos realidades verdad: la realidad de una Costa Rica que tiene sus propias particularidades, pero tenemos una realidad de las mujeres, de las zonas costeras, de las zonas fronterizas y de las zonas rurales que pareciera sacada de una película de terror.

Cuando a uno le cuentan las mujeres las historias de Isla Venado que la muerte de los bebés en parto porque ese día no hay médico, porque llega cada dos semana y tienen que salir con el barro. Lo viví, porque me hundí en el barro hasta la cintura por 300 metros porque no hay un muelle, con dolores de parto qué vas a decir ante una historia de esas y así se repiten a lo largo del país. Es una realidad distinta, pero bueno aquí estamos para generar soluciones.

En el caso del Inamu una de las fortalezas del INAMU, a veces la gente no tiene claro qué hace el INAMU, entonces el Inamu es el ente rector del tema para la igualdad de las mujeres en este país.

En principio no deberíamos estar ejecutando ninguna política pública, deberíamos estar velando por que todos ustedes y todo el aparato estatal, tengan los ojos puestos de la igualdad y cada vez que generen alguna acción sepan que los efectos de la acción tomo hoy va a tener un resultado diferenciador en las mujeres porque las condiciones son distintas y poder prever esos resultados para que desde el inicio podamos hacer acciones afirmativas para compensar la brecha.

Sin embargo, hay asuntos que hemos venido asumiendo de manera, de ejecutor, como el tema de violencia, pero es que ahí nadie más lo puede hacer. Hay otros temas que han venido subiendo en la agenda de la mujer precisamente porque ella nos busca a nosotros.

Por ejemplo, con el Inamu nace Fomujeres que es un proyecto de financiamiento de fondos no reembolsables a proyectos de mujeres que ya tiene sus características, que vienen encaminados a alguna actividad productiva que realiza, son solo bienes de capital lo que se les entrega a las mujeres, ellas hacen una liquidación porque son productos tangibles: la máquina de coser, el horno especial, la batidora.

Son proyectitos a veces que son de ₡100.000 y de ahí hasta proyectos un poco más grandes, pero que no llegan a ser suficientemente grandes porque uno de los requisitos es que sea para una mujer. Es muy difícil que una sola mujer pueda tener un proyecto como para ocupar un tractor sino está agrupada en una organización un poco mayor.

Ese reto lo encontramos y se logró subsanar un poco el año pasado con resultados para este año a través de un trabajo relacionado con el MAC y con el INDER. Ellos ya tienen grupos de mujeres, nosotros apoyamos a mujeres individuales, pero que formaban parte de una colectividad.

Ese resulta bien, sin embargo, tenemos una realidad, la mayoría de las mujeres en esas condiciones no tienen formalizados sus grupos, entonces, no pueden ser sujeto de los proyectos que tiene el Inamu porque debe tener cédula jurídica, tienen que estar al día, deben tener la Caja, una serie de condiciones que ya de por sí, sí sabemos que son barreras que no las cumple, se las estamos exigiendo.

Entonces, qué hacen un montón de mujeres fuera de esa posibilidad y este año cursamos una nueva posibilidad que son proyectos especiales viene una sucesión que tiene idoneidad para ejecutar bienes, recursos públicos, las abriga, las abraza y a través de ellos los llevamos a las mujeres.

Fue una modalidad que instauramos este año con muy poco tiempo porque en realidad nos avisaron que se levantaba la regla fiscal para el Inamu en julio y vieran lo que es hacer estos proyectos, porque, además, otro reto: las mujeres no saben hacer proyectos. Sin embargo, vamos a colocar un importante número de recursos.

En estas giras, y ahora sí vamos al tema, me parecía importante hacer este preámbulo para nos contextualicemos. En esta gira las mujeres no nos piden recursos no reembolsables, las mujeres nos piden crédito para poder desarrollar su actividad y es que revisando la oferta crediticia que hay en el mercado por más simple que se quiera llega hasta aquí.

De hecho, aquí hay un *gap* enorme. Nosotros tenemos una experiencia que es el Fideimas, que es un fideicomiso, pero ese es para las mujeres de extrema pobreza y el INAMU, y eso hay que cambiar el chip, el Inamu es el Instituto de todas las mujeres no solo las mujeres en estado de vulnerabilidad y extrema pobreza.

Hay mujeres que tiene saberes, que son ganaderas, pero no saben leer ni escribir, pero ellas pueden llevar a la subasta y saben cómo. Hay mujeres con emprendimientos importantes en materia agraria también, mujeres que tienen su panadería y que han vivido toda su vida de eso y que con eso han ido adquiriendo sus bienes, han pagado los estudios de sus hijos, etc., pero que no son pobres ni en una condición de pobreza.

El Fideimas es un fondo pequeño, totalmente controlado, lo maneja el IMAS con una intención de meramente de apoyo a esta población. Nosotros tuvimos una primera reunión en algún momento, una necesidad de cerrar esta brecha y entendíamos que hay fondos que son de utilidades a los cuales no necesariamente se le aplican todos los requisitos que por ley la Sugef solicita.

Empezamos a generar una opción para idear una metodología donde el Inamu pone una parte de los recursos, nosotros estamos calculando más o menos parecido a lo que tenemos hoy con

Se da como un plan piloto de desarrollo y donde la entidad bancaria pueda poner las otras dos terceras partes. ¿Qué pasa en estos casos? Una mujer viene, pide un crédito, el aval lo estaría poniendo el INAMU, el Inamu pone una parte de fondos no reembolsable y las otras dos terceras partes sobre el cual la entidad bancaria puede ser la entidad crediticia.

¿Qué ganamos con esto? Primero empieza a hacerse un récord crediticio que no tiene, que ya de por sí no lo va a tener sino hubiera este tipo de acciones afirmativas. Es que cuando se habla de afirmativas tenemos que realmente pensar en que si no hacemos algo distinto cómo existe el estatus quo, nunca van a llagar estas mujeres ni a formalizarse ni a poder accesar a esa otra grada de recursos que podría ser.

Primero estamos hablando de un sector que puede ser muy productivo, un sector que puede ser una cartera de clientes importantes si logramos ayudarles a subir esa primera grada y siempre el Inamu estaría ahí apoyando, haciendo un filtro, los mismos requisitos, la misma fiscalización que realizamos, pero generándole además ese rompimiento del miedo a la mujer a bancarizarse porque hay un miedo, hay un miedo natural, inculcado hacia las mujeres que no tienen ni cuentas bancarias.

Cuando usted le pregunta, no es que yo tengo un banco, pero usted sabe que esa señora es paga fija en Gollo y paga fija… porque para ellas las deudas se honran y hay estudios a nivel de América Latina, nos sé si tenemos algunos actualizados, pero también tenemos cómo demostrar que las mujeres son buenas pagas.

También sabemos que las mujeres no ponen su casa a responder por un crédito, porque para ellas la seguridad de una familia en sus casas es sagrado; no tienen colaterales.

En esta iniciativa, estuvimos haciendo algunas conversaciones, a mí me pareció que el Banco Popular era el llamado, ustedes tienen productos de bonos comunales, otros productos financieros interesantes, pero que llegan hasta aquí.

Ocupamos idear alguna posibilidad para nosotros entrar a la banca de desarrollo, pero tangible, con poder de decir aquí están las mujeres, ocupamos que la banca del desarrollo nos vuelva a ver. Realmente hay que llegar con una buena práctica desarrollada y poder decir, vean los números, aquí están los números, sí funciona, podemos desarrollarlo.

Esto sería el mayor avance que podríamos hacer en una ruta de desarrollo económico y que puede cambiarles la vida a las mujeres. Yo estuve conversando con don Óscar Gutiérrez, que es un funcionario del Banco Popular, también estuve… qué pena, para los nombres soy terrible, como dos meses y medio la reunión que tuvimos con la señora… ahorita pregunto el nombre.

Estuvimos analizando las opciones, pero yo le decía a ella: vea nosotros necesitamos primero antes de seguir caminando por esta vía que arriba nos digan si vamos a pegar con un techo o no vamos a poder seguir adelante con esta idea que, como muchas ideas, a veces nacen de una ocurrencia, pero les aseguro que esta tiene detrás, el grito de auxilio de muchas mujeres.

Tenemos muchos casos que nos están llegando de mujeres que tienen cuentagotas con prestamistas, que son los únicos que las escuchan, entonces ellas pagan. Ese es el tema, ellas pagan, pero dicen: “yo sigo pagando, pero no puedo dar más”.

El nivel de cumplimiento en complicado, nosotros no queremos tener más mujeres de esas, necesitamos mujeres que confíen en el sistema, rompan las barreras de bancarización. Empezar a generar una conciencia diferente al asistencialismo, que las mujeres se atrevan a seguir adelante, que es cueste un poquito.

Obviamente, tienen que ser blandos los créditos. Nosotros hacíamos un ejercicio y si nos van a decir que son 16.000 por millón, son 35.000 al mes, diay no, porque eso ya tiene que pagar en luz, agua y no lo va a hacer, pero si por 2.000.000 son 20.000 pesos, eso sí. Ese sí lo puede hacer.

Cómo podemos a través de un buen convenio de colaboración, generar un plan piloto que los 50.000 millones ¿me dijo que colocaban?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

En diferentes fondos especiales.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Yo voy por el de FAVI, yo quiero casa y yo creo que voy por ahí.

Conozco los productos, FEVE, FAVI, estamos buscándole el nombre porque ustedes poner nombre indígena, también para traer la base de esa fuerza de la mujer y esos saberes que muchas de las mujeres de nuestras culturas originarias nos heredaron verdad y también tienen que ver mucho con relación a la tierra.

Sí quería venir a contarles que me parece que será un proyecto muy bonito.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muchas gracias por compartirnos, pues estos datos que son muy reveladores de nuestra situación económica y esas grandes diferencias que hay dentro de nuestro país. Parece mentira que en un país tan pequeño que tengamos esas diferencias tan abismales.

Con respecto a esta propuesta para ver si lo entiendo: el patrocinador es el INAMU, es el impulsor del fondo.

¿Es el Inamu quién estaría dispuesto a poner 3 colones por cada 10 en un aval?

¿Existe algún tipo de estudio del Inamu con respecto a este mercado tan específico que pueda dar una luz de información, de datos?

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

De hecho, parte del proyecto que, con las conversaciones, entiendo que hay una entidad que está adscrita al Banco Popular que ellos generalmente hacen este tipo de estudios… hoy estoy con un lapsus de nombres, terrible.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Fodemipyme. Nosotros tenemos y tenemos muchos años de tenerlo, pero no tenemos estudios desagregados del rendimiento continuado o de que si realmente el impacto de esa máquina de coser, de ese horno para panes, todavía la persona con los años sí logró estabilizarse.

Sin embargo, sí tenemos muchos números que nos han resultado de lo que ha hecho y, por ejemplo, para que tengan una idea, el acercamiento del Banco a nosotros empezó porque ellos dijeron ustedes tienen una base de datos de mujeres que tienen proyectos productivos enormes y nosotros podemos ir donde ellas y ofrecerles los servicios.

Yo dije: por supuesto, ahí está.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Cuánto es el fondo que tienen?

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Son 750, pero se aprovechó un fondo de superávit y se llegó a 2.300 millones que se colocaron el año pasado.

Mucho ayudó a que a través de un análisis también que se hizo de la importancia de darle continuidad a los proyectos, entraron como socios estratégicos el MAC y el INDEP, entonces, obviamente, toda la parte técnica ellos la comparten.

Esos números a ustedes les pueden servir, nosotros estamos en este momento dentro de lo que yo le decía a don Óscar, era que ocupamos tener esos números mucho más finos, por eso se nos ocurrió que ellos podrían aportar una revisión de casos esporádicos de lo que ha venido haciendo

Creo que ya el Inamu está lanzando un último resultado reciente que puede servir también, pero precisamente si queremos seguir con ya tiene una naturaleza, son formas no reembolsables, a muchas de ellas les das la máquina de coser, pero no hubo un estudio previo, no se le dijo a quién se le vas a vender, se le dieron a 10 mujeres vecinas, la misma máquina de coser, todas haciendo las mismas piyamas.

Ese es el elemento que hoy el Inamu está contrarrestando porque estamos impulsando la contratación de una persona, primero para que les enseñe a hacer los proyectos, a desarrollarlos porque muchas tienen la experiencia, lo vienen haciendo por años, pero no saben ponerlo en un papel.

Otra que puede acelerar las estrategias de articulación para que esa actividad si lo que necesita es mejorar el producto, entonces con el MEIC, con temas que les permitan a ellas darle el valor agregado, generar mercado, revisar la proyección, etc., que es parte de las experiencias aprendidas que tal vez no le habíamos dado seguimiento con

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Mi comentario y mi consulta va en un cuanto a lo que acabamos de escuchar de parte suya. Primero quiero agradecerle que nos sensibilice y nos dé la oportunidad de ser parte de algo tan lindo y, además, tan importante y necesario.

Quería consultar justamente si le han dado seguimiento a esas soluciones que han logrado instaurar en esas mujeres y si la solución ha incluido la capacitación técnica, el acompañamiento, pues para que lleguen al nivel bancarizable que todos deseamos que esas mujeres tengan.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

No son la mayoría, sin embargo, las historias de las mujeres cuando uno llega y lo primero que yo pregunto es: ¿quién ha sido beneficiada por Entonces ya se ve en una mesa de alrededor de 50 mujeres, 5 levantan la mano.

¿Quién ha llenado el formulario? 20 levantan la mano, además, el formulario es casi llenar… hay que llevar un curso en el INA para hacerlo, es súper complejo, para el próximo año ya por dicha se van a cambiar, etc.

Cuando yo hago la pregunta ¿quién estaría dispuesta a adquirir un préstamo blando para seguir con su actividad? Las 50 levantan la mano. Las mujeres realmente quieren tener la oportunidad y el fondo de nosotros es muy limitado.

Hacíamos un ejercicio, por ejemplo, ellos no pueden comprar vehículos con el fondo de nosotros, pero una persona que desarrolla una panadería y ocupa comercializarla, puede comprarse un carrito y tal vez no necesita, según los requerimientos cuando es un tema estatal, de tener mínimo cinco años. Comprar un carro 2000, 2002 sí funciona y vos te poder llevar a repartir; eso sí lo podemos hacer a través de una figura distinta como la de un crédito.

Entonces, nosotros podemos dar para cierto tipo de bienes dentro de esa propuesta económica y si, definitivamente, eso es una propuesta país, de todo el análisis que se ha hecho cómo nosotros logramos que lo que hoy vamos a generarles a ellas les resuelva su nivel de desarrollo económico, les permita llegar a ese nivel donde ellas se pueden formalizar, pueden pagar su patente, pagar todas las condiciones muchísimo más requeridas para poder accesar a otros productos financieros más grandes.

Hay que romper y en estos momentos el *gap* es tan grande que nunca lo van a alcanzar si no hacemos una acción afirmativa que sabemos que va con esa línea. Las acciones afirmativas son disruptivas, definitivamente, hay que hacerlas, sino ese gap va a quedar ahí.

El otro día tenía una conversación con Cooperación Internacional y me decían que ellos entienden la política pública donde uno dice que tenemos dos comunidades que no tienen puente: esta comunidad son 20 personas y esta comunidad son 300, ¿a dónde va el puente? ¿Acá? Pero esto quiere decir que, *forever and ever*, esta comunidad va a llegar a desarrollarse, nunca va a llegar a tener oportunidades.

Si nosotros definitivamente dejamos en el olvido a los olvidados, nunca van a romper esas barreras, nunca van a cambiar su posición, para eso, hay que tomar decisiones y son decisiones definitivamente que deben tener un compromiso social muy grande, pero también una visión. Y es que la visión de este país, quienes han venido sosteniendo muchas familias durante la pandemia fueron las mujeres, se reinventaron, se pusieron a cocinar en las casas, se pusieron a vender en condominios, pero los que vivimos en condominios, todas las vecinas, desayunos, los panes, los queques, las chiquitas; realmente lograron sostener familias completas y no es demérito del hombre que también, pero las mujeres tenemos una palabra que es la resiliencia y nos reinventamos una y otra y otra y otra vez, pero no nos vamos a quedar viendo a nuestros hijos con hambre.

Esa capacidad que tienen las mujeres de salir adelante, lo que necesitan es que se sientan acompañadas, que no están solas y que hay un sistema que las está empujando con ellas para romper esas barreras y yo creo que tenemos ahí una población meta que, si le damos la mano, puede convertirse en una cartera bastante importante de créditos de otros productos que nosotros también tenemos

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ministra, primero que todo, qué gusto verla por acá. Yo, desde la Cámara de Comercio, con doña Marilyn, que bien la conoce usted, hemos trabajado muchísimo precisamente por eso, y lo que es la zona del Pacífico la conozco muy bien, porque he trabajado con las mujeres del Golfo y lo que usted me está diciendo es lamentable y, principalmente, cuando viene la veda, es una realidad todavía más triste.

Pero creo que es importante, yo que he estado con ellas y que desde el Programa de Desarrollo de Mujer Empresaria de la Cámara de Comercio, que fui fundadora, hicimos muchas cosas, desde un principio. Ahora se le ha dado un giro diferente, pero muy positivo, dicho sea

de paso, pero creo precisamente, aparte del crédito y todo ese asunto, la parte financiera tan importante, creo que esas mujeres carecen de acompañamientos y ahí es donde a mí a veces me preocupa.

Yo le puedo dar así, específico, un caso de una mujer ahí, precisamente, en lo que se llama Las Congojas, al otro lado de la península, de que el Inamu le dio 4 millones, porque ella presentó un proyecto para una granjita. Ella trabajaba conmigo, me limpiaba la casa allá en la playa y entonces un día me dijo "Doña Geno, mañana no vengo porque voy a ir a devolver los 4 millones", le digo "¿Y por qué va a ir a devolver los 4 millones?" y me dice "Fíjese que Henry –que es el marido– quiere comprarse una moto y quiere que yo se la dé y ya me he llevado dos sopapeadas porque no le doy la plata para la moto, entonces mejor la devuelvo"; le digo "¿Por qué no has hecho la granja?", "Es que no, me da miedo". Entonces, le dije "No, vea, mi hijita, vamos a hacer lo siguiente" y efectivamente hicimos la granja y ahí tiene la granja ella, aparte fuimos y devolvió lo que le sobró, pero precisamente el acompañamiento fue lo que faltó ahí.

Yo lo hice a título personal porque yo soy una emprendedora del agro, yo siembro. Es más, yo traté de llevarles a esas mujeres cómo producir la miel de abeja, hice un convenio con el INA y toda la ilusión; no hubo forma, porque de feria también son vaguitas, no todas, pero sí lo son. Yo creo que no es la palabra *vaguitas*; están tan frustradas, esa es la palabra más bien.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

O no tienen sus capacidades y tienen miedo.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y tienen mucho miedo y todavía le tienen miedo, como dice usted, a bancarizarse, le tienen miedo a la legalidad del negocio y todo ese asunto. Luego, les llevé la pitahaya; ahí sí hicimos un arranque y estamos en eso todavía. Pero es acompañamiento lo que a ellas les falta y un poquito de esa educación financiera y todo, porque si se hiciera un convenio Banco-Inamu, lo que sea, pero no se le da ese acompañamiento, es igual. Es exactamente lo mismo que pasó un proyecto en San Ramón, porque en San Ramón con Inamu yo trabajé un proyecto muy bonito y prácticamente se perdió todo, solo 2 personas hasta el día de hoy siguen emprendiendo. Yo creo que eso es fundamental.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Sí, definitivamente, vamos a ver, si todo estuviera bien, no estaríamos ahí o no estaríamos acá. Parte de esos retos que nos encontramos fue el tema del acompañamiento. Tenemos un ejemplo muy claro del antes y el después, cómo se lograron colocar 2.000 millones donde el Inder está asumiendo, donde el MAG está asumiendo responsabilidad. De hecho, ustedes saben que nosotros tenemos que formar parte de un montón de consejos y hay dos en particular en lo que yo decidí formar parte personalmente y no mandar un funcionario, que es en el del Inder, de acceso a tierras, porque una de las grandes…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Esa es otra y las venden.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

No y las devuelven o renuncian para dejársela a sus esposos, por un tema de violencia patrimonial, tal vez no haya violencia física, pero les dicen "Ocupo que renuncie, porque yo ocupo ser el único que tiene derecho después a vender el bien, después de los años de penalización". Pero también el otro, la importancia de introducir a la mujer joven en los procesos.

Entonces, son dos líneas de acción que estamos impulsando muy fuerte. De hecho, aquí voy para una cita con mi *expertise* es en el área privada, yo nunca he trabajado para el Gobierno, fui regidora, ayudé en movimientos comunales y sociales, pero yo siempre he trabajado con el sector privado, entonces obviamente mi chip es distinto. Con ellos vamos a firmar un convenio porque vienen a desarrollar actividades para generar capacitación en temas de exportación a mujeres. ¿Y por qué es importante? Porque mucho de los productos que las mujeres pueden darle un sello personal pueden salir como productos de exportación que hoy se está dando a nivel internacional un gran auge de productos hechos por mujeres.

Entonces, tenés un valor agregado de un producto hecho por mujer, con una marca, se está trabajando directamente con el Ministerio de Turismo, porque a través de ellos estamos desarrollando los programas de marca país y con una línea de pueblos originarios. Ya hicieron una marca especial para cada una de las regiones indígenas de Costa Rica; si son con esa marca y además mujeres de estas zonas, ya tienen un valor agregado, hay todo un análisis que hicieron en el diseño de la marca, por ejemplo, y todo lo que tiene que ver con el MEIC, de posicionar a las mujeres.

Nosotros el próximo sábado, si Dios quiere, vamos a estar en Talamanca con una experta en temas de desarrollo económico y de generación de pequeñas empresas a un nivel súperbasico, pero eso es lo que nos piden. Nosotros ocupamos generar en las mujeres ese conocimiento, esa capacitación. Hay unas diferencias enormes; tenemos mujeres que se han dedicado toda su vida a criar a sus hijos, que no salieron de sexto grado, pero que manejan la máquina de coser y desarrollan productos de cuero maravillosos. Hay una gran cantidad de productos que, si uno hace los estudios de mercado correspondientes, podés buscar ahí una solución. Por eso es que estamos incluyendo dos personas por región, nosotros tenemos 6 regiones, donde una, como les digo, le va a capacitar a las mujeres a desarrollar sus proyectos y revisar esa habilidad, pero la otra va a estar encargada de hacer las articulaciones.

Es que yo les preguntaba ¿cómo va a llegar una abogada o una psicóloga o una trabajadora social, que es lo que tiene el Inamu, a ir a ver las gallinas de la señora, si realmente esas son las ponedoras? Nosotros no sabemos de eso. Evidentemente, ocupamos de la *expertise* técnica y la diferencia fue los convenios que hicimos con el MAG y con el Indec, y creo que esa es la línea, sobre todo teniendo en cuenta que estamos impulsándolo también proyectos verdes, donde van a venir recursos. Sin embargo, creo que la experiencia crediticia debe ser una oportunidad que se debe abrir. Debe ser la oportunidad que se debe abrir, tenemos que trabajar en esa línea, hacer algo que valga la pena, no tiene que salir mañana, llevar el tiempo que nos tengamos que llevar, pero que realmente yo sí lo estoy proponiendo.

De hecho, la iniciativa la comenté ahora que vino el Fondo Monetario Internacional a revisar los compromisos. Nosotros tuvimos dos reveses a nivel de género, uno por un proyecto de ley, que era el tema de toda la parte laboral de las mujeres, porque se quería impulsar un proyecto que no iba a pasar y realmente les dije "es que me parece muy irresponsable poner como un compromiso para cumplir con el Fondo Monetario Internacional una ley que tiene que pasar a la Asamblea Legislativa de un tema muy poco sustancial", no iba a pasar. Pero entonces, nosotros llevamos otra estrategia y tenemos auditorías de género en todas las regiones y entonces eso vino a sopesar un poco.

Pero el otro proyecto que no tuvo resultados, porque nunca tuvo contenido económico, yo les mencionaba esta iniciativa y todos volvieron a ver, se les prendieron los ojos y maravillados. Hay algunas iniciativas, pero no con este… o sea, los objetivos son muy claros: romper el asistencialismo, primero. Realmente tenemos que dejar de darles fondos no reembolsables, el nivel de compromiso es otro. ¿Y aun así quería devolver el dinero? Es que esa es la realidad de nuestras mujeres, ellas quieren devolver el dinero. A nosotros nos pasó y creo que el que me lo mencionó fue un alcalde, ahorita recuerdo el nombre, que la señora vino y le dijo "Es que yo necesito ir a hablar con usted, porque solo le puedo dar dos terceras partes de los impuestos de este año, porque pasa esto y esto, pero si quiere le doy el reloj de mi papá que vale…", dice él "Tranquila, señora" –es de Tibás– "tranquila, señora, venga y hablamos y hacemos un arreglo de pago".

La mujer tiende a pagar, pero tenemos que darle la oportunidad, ocupamos que se bancarice, ocupamos que ya sea un sujeto de crédito, ocupamos que entienda que las cosas se le dan, que tiene que pagar algo y que eso la obliga también a seguir en el negocio, a no soltarlo y, obviamente, el acompañamiento que…

La Directora, Sra. González Cordero:

Don Abel, ¿me permite? Gracias. Bueno, primero que nada, señora Ministra, doña Cindy, qué placer conocerla, felicitarla por su iniciativa y felicitarla por su entereza. Yo mientras la escuchaba decía "¿De dónde viene esa entereza?"; ya encontré los dos atributos que usted tiene: uno, el chip de la parte privada que nos hace a las empresarias, ahí doña Genoveva se lo explicó muy bien, tener una visión diferente; y el otro, que es patacaliente. Eso me encanta, porque si usted chancletea –y ahí sí, que quede la palabra chancletear– por todo el país, va a tener esa sensibilización que se necesita en este tipo de proyectos.

Yo soy muy específica, soy muy ejecutiva y a mí me gusta armar el muñeco de una vez. Usted nos está aportando 750 millones, nos está pidiendo 1.500, eso da un total de, más o menos, 2.250 millones. Hay varias preguntas que a usted hay que hacerle, que es primero, ¿qué clasificación tienen ustedes de esas mujeres? Si ya tienen una clasificación previa de qué tipo de emprendimientos tienen, ¿cuánto necesitan en promedio? Porque, si son aproximadamente de 4 a 5 millones, son 500 mujeres las que nosotros podemos impactar. Llevaría un crédito mixto donde ahí hay un aval, que serían esos, digamos un crédito de 4 millones y medio; llevaría un aval de 1.500 millones que no tiene que reembolsarlo la persona sujeta al crédito, la mujer sujeta al crédito, y el crédito sería hablando con nuestros fondos que tenemos de mujer por tres mil y resto de millones con una tasa muy baja.

Ahora, ¿qué zonas quieren ustedes impactar? Porque hay zonas específicas del país que nosotros necesitamos definitivamente llegarle a los sectores sur-sur, los sectores norte-norte y las costas pacíficas, que en eso ustedes nos pueden ayudar. Y aquí hemos mencionado, por supuesto, el acompañamiento. El acompañamiento es precisamente ese proyecto que podemos hacer en enlace o clúster Banco-Inamu, porque yo sé de las charlas que ustedes dan, todas son muy dedicadas a la autoestima, porque estas mujeres necesitan un acompañamiento, pero evidentemente son mujeres que, a raíz de que tienen que manejar las finanzas del hogar, ya tienen una cierta capacidad para ser pagaderas. Esas tres cosas me gustaría saber, y llegó al lugar adecuado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Mucho gusto. Yo creo que, como lo plantea doña Iliana, hay muchas oportunidades donde podemos ayudar. Fodemipyme, que ya han tenido contacto con ellos, tienen fondos no reembolsables y están justamente incorporando asesores.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Tal vez a la Ministra: él es el Gerente General del Banco. Ahí está asegurada.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ah, sí, mucho gusto. Y tenemos fondos no reembolsables y tenemos también unas firmas, unas empresas que hemos ya contratado para el acompañamiento del desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. Y también tenemos los Fondos Especiales, entonces yo creo que podemos hacer un convenio donde esté el Inder, donde esté el MAG, donde esté el Banco, y hacemos un proceso y un equipo de trabajo donde podemos hacer las colocaciones. Yo ya pensé en una persona que nos puede ayudar directamente con el proceso y darle seguimiento, y cuente con nosotros, yo creo que es importante la ayuda y la motivación que esta junta directiva tiene en temas de bienestar, que es importante impactar a las personas que necesitan y generar empleo es fundamental. Ahora le doy mi tarjeta, nos ponemos en contacto y armamos el equipo, si le parece.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Me parece, porque en realidad esto es una idea, lo que pasa es que una idea sin acción se queda en buenas intenciones. Si bien es cierto, tuvimos unas comparaciones previas, porque había como que darle un poquito de realidad de dónde estábamos, pero es algo que la idea que lo co-construyamos, donde no perdamos el objetivo de a quién va, que en el momento en que empecemos a olvidarnos de que es una acción afirmativa, que necesitamos ser disruptivos y ser valientes para enfrentar esta oportunidad de mejorarle la calidad de vida a las mujeres, y nos enfoquemos en que ese es el objetivo: bancarizarlas, que pierdan el miedo, que accesen a crédito, que terminen con un récord crediticio. Y es un tema de ganar-ganar, porque ustedes van a ganar una cartera de clientes que probablemente van a querer seguir creciendo si llevamos el acompañamiento y logramos.

Y en el caso de Fodemipyme, nosotros lo analizamos como para hacer ese análisis de y lo vimos como una oportunidad, porque nos va a servir como base. Si bien es cierto, son condiciones diferentes y hemos tenido un antes y un después, sí podemos hacer, y yo creo que el último estudio que sí tenemos listo es el del año pasado, porque en ese ya sí viene incorporado el acompañamiento del MAG y el Inder en los procesos y yo creo que ese ahí ya sí se acerca un poco más a lo que andamos buscando, que no es soltarlas tampoco. Y creo que sería muy interesante que nos sentemos en una mesa de trabajo y empecemos a diseñar, pongamos como unas banderillas y digamos "esta es la cancha, ahora sí, armemos de esta cancha lo mejor que podamos, donde todos ganemos y, sobre todo, las mujeres".

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Primero, felicitarla, de verdad, joven, con mucho empoderamiento en apoyar a las mujeres. Yo soy la Directora del Hospital México y apoyé a 80 sobrevivientes de cáncer donde los hombres las abandonaron y fueron despedidas de su trabajo. Yo le ofrezco para que vaya y conozca el proyecto al hospital.

Tengo 3 acreditaciones consecutivas del ICT por desarrollar el turismo integral social, entonces quiero que lo conozca, señora Ministra. Actualmente, soy la Gerente de la Caja, que me gustaría que salga un convenio con Inamu y la Caja del Seguro, me ofrezco, porque hay mercados en los hospitales que usted puede empoderar a cada funcionario, a cada…

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Eso también me preocupa, con la nueva Ley de Administración Pública, porque van a salir muchos grupos de mujeres que hoy brindan servicios a las escuelas, por ejemplo, que van a quedar fuera, porque ellas no van a entrar a Sicop, jamás. O ellas tienen que…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Pero podemos hacer convenios sociales que tengan un impacto en la población y somos públicos los dos, entonces yo le ofrezco ese proyecto, que lo conozca.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Las chiquillas de una de las asociaciones de lucha contra el cáncer nos pidieron que ellas están planteando, porque en Costa Rica solo hay una empresa que hacía ropa interior con prótesis y ya no está en Costa Rica, entonces todo lo tienen que importar, pero ellas tienen el *know how,* entonces ¿cómo no apoyar un proyecto de estas mujeres? Porque tenemos el mercado, es el mismo, está creciendo, que puede también

diversificar no solo a mama, sino a otro tipo de operaciones que generan amputaciones u otra cosa y que les puede ayudar. Realmente esos son los proyectos que ocupamos darle un sentido diferente, sentémonos.

Tenemos uno lindísimo que ese sí yo espero que sea el cambio, que es introducir un tubérculo que ya tenemos la empresa que lo va a comprar y que tiene otras ideas esa misma empresa y que ya yo me imaginé a las mujeres con toda el área productiva, industrializada. Pero hay que pensar en grande, realmente, y nosotros para eso tenemos fondos, eso no va con crédito, pero yo sí creo que tenemos una oportunidad [incomprensible en el audio] un mes, nada más… a mí, si Dios lo permite, tiene que dar algo diferente. Es una oportunidad y tenemos la oportunidad de cambiar.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Y yo sí le pediría a don Marvin que nos dé un informe a la Junta Directiva sobre el avance, el convenio, a qué llegaron, porque sí me interesa mucho eso. Creo que para eso es el Banco.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Sí, señora Ministra, hace 12 años o más en la Asamblea Legislativa hacíamos un esfuerzo, fue el primero que planteé, el borrador de un proyecto llamado Sistema de Banca para el Desarrollo. Cuando logramos conseguir las sinergias que había que crear para esto, escribimos en el artículo 8 de la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo: "Acceso equitativo para las mujeres. El Sistema de Banca para el Desarrollo diseñará políticas para neutralizar las desigualdades, razones de género, con políticas de financiamiento y apoyo no financiero que posibiliten un acceso equitativo de las mujeres en cuanto al acceso al crédito, avales, garantías, condiciones y servicios no financieros y de desarrollo empresarial". Pero el último párrafo es el que más me gusta, porque me tiene aquí: "Para los fines que persigue esta ley, las entidades financieras que acceden a los recursos del Sistema de Banca para el Desarrollo deberán tener entre sus programas de financiamiento y condiciones políticas especiales que compensen las desigualdades de género".

Definitivamente que cuando las leyes se hacen y se entregan a los que no creen, esas leyes se desvirtúan a través de los reglamentos de la ley y las directrices. Le puedo decir que yo que fui el papá de la criatura, porque había otra compañera que era la mamá, y no era de mi partido político, y el esfuerzo que hicimos para conceptualizar esto, le quiero decir que yo que he visto al Sistema de Banca de Desarrollo convertido en una banca en segundo piso para los fines que no fue creado, quiero decir que aquí, en este banco, encuentra usted un gerente y una junta directiva que está claro que aquí hay por lo menos una semillita y de una semillita.

Porque el tema de género debe ser una política transversal, no un programa. Cuando centralizamos en un programa, lo que hacemos es disminuirlas. Debe ser una política transversal y queremos ser parte de esa política transversal, sabemos que hay otras áreas en las que no tenemos esa incidencia, pero hay una realidad: la mujer independiente económicamente es independiente emocionalmente y, además de eso, es el sostén de una familia. Todo lo demás se puede agregar, pero en un país como este, con los números que manejamos de pobreza, número de mujeres jefas de hogar y lo que nos espera, me parece que la parte conceptual está, es que tenemos que hacer lo que estamos haciendo aquí.

¿Qué estamos haciendo aquí? Una alianza estratégica. La jefa de esta señora en la Caja, que estaba en el Ministerio de Trabajo también, en una conversación cuando nos estábamos conociendo me dijo, ella estaba en el Ministerio de Trabajo cuando eso, "¿Por qué no puedo manejar Fonamype? No tengo capacidad de trabajo, no tengo capacidad de manejarlo". Aprovechando usted la coyuntura política que se está dando, vaya, busque ese fondo, súmelo aquí y nosotros sabemos cómo administrárselo con una política transversal y juntamos recursos.

El señor Presidente ha reiterado que recursos hay, el desperdicio es lo que los ha hecho inútiles y todos los que somos aquí, no hay uno que esté aquí que no sea hijo de una mujer y de una mujer extraordinaria: las mamás de nosotros. Sabemos que, si la mujer está bien, todo el hogar está bien, todo. Entonces, yo solo quiero decirle que: úsenos, dijo aquella compañera "Cayó en buenas manos", ¿en qué más le ayudo? Aquí tiene otra que practica esas cosas. Vea a doña Shirley poniéndose también a la disposición y ya le digo, como las 4 nos mandan y hacemos caso, está en ventaja.

Somos un banco público y tenemos que hacer cacao, pero nosotros sabemos que el chocolate es para impactar, o sea, tenemos que impactar en sectores y si impactamos en el de las mujeres sé que sostenemos lo que se nos viene encima.

Perdón que nos emocionáramos tanto, Presidente, pero con su sencillez, con su gran capacidad, usted sabe que desde que la conocí le tengo una profunda admiración y cariño, que nos conocimos en otras lides, que ahora no podemos… nos tienen prohibido, pero sí le digo que cuente con nosotros, de verdad. Porque un granito de arena que pongamos es el país el que nos lo agradecerá y no nos lo va a agradecer ahora, nos lo va a agradecer en el tiempo, así es que muchísimas gracias a don Abel y a la Junta aquí por propiciar este encuentro. Gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Señora Ministra, gracias por visitarnos, esta es su casa. Nosotros tenemos un lema que usted ya lo dijo: "Nunca jamás caminaremos solos" y ese es un compromiso de esta junta directiva y subrayo *compromiso*, para que usted nunca jamás camine sola. Y yo voy a ser el primero en ofrecerle, sin ninguna condición, porque tengo que cumplir con un compromiso con la mujer costarricense.

Nosotros en nuestra empresa hemos trabajado en otro país con 4.683 mujeres y he escrito 4 libros para mujeres. Eso yo no lo he podido hacer en Costa Rica, pero yo quiero un compromiso personal con usted de que permita ayudarle. Personalmente, yo me comprometo a temas de liderazgo, temas de eficiencia, temas de lo que usted guste. Tenemos un equipo que le va a ayudar a usted y no le va a costar un cinco.

Lo segundo es que, hay veces cuando uno se enfrenta a este tipo de cosas, uno siente impotencia, porque a pesar de que este banco tiene una solidez patrimonial envidiable, quisiéramos tener todos los recursos del mundo para llegar y resolver eso y lo dije el domingo, en una actividad: cuando uno ha tenido familia que ha estado en esas condiciones uno sabe de lo que se está hablando. Y el domingo que se lo dije a ese grupo de comunalistas que el 70% son mujeres y no le han cobrado un solo cinco a este país, es un voluntariado extraordinario que sobrepasa cualquier límite de resistencia y, como decía una señora "es que nosotras somos resilientes por naturaleza" y yo creo que Dios nos ha puesto aquí y estamos juntos en esta lucha, y usted tenga plena seguridad de que no se va a sentir defraudada. Aquí yo veo a don Marvin apuntando, no le ha perdido una sola tilde ni punto y coma a lo que usted ha dicho.

Pero la otra palabra que usted utilizó es esperanza; nosotros producimos, estamos construyendo bienestar, pero también esperanza. Y yo me quedo esperanzado de que le podemos dar la mano hasta donde podamos, porque esas mujeres forman parte del contingente de ese ejército de trabajadoras, la cual es nuestra esencia y nuestra razón de ser. Así es que Dios la bendiga por ese esfuerzo y le dé muchas fuerzas, y por favor, no vuelva a meter la pata…

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Me disculpo que… pero todo el mundo me dijo "Ay no, eso no se puede, eso no se va a poder. No es que eso, no, ya está Fideimas, eso no se va a poder. No, en el Banco le van a decir que no, ¿la Junta Directiva?", y de verdad que escucharlos es así, como un bálsamo, porque esto es un compromiso, muchas gracias.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ministra, yo doy una charla que se llama "De chancletas a tacones"; yo se la ofrezco para todas esas mujeres y las vamos a sacar con tacones.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Muchas gracias. Todo lo recibo, vieran que yo todo lo recibo, pido mucho y todo lo recibo y soy muy agradecida, eso también. No, muchas gracias, de verdad, y por permitirme acompañarlos y en este ratito, yo creo que hoy, nunca se me va a olvidar, 29, que antes de que entráramos a diciembre se sembró esta semillita. Nunca se me va a olvidar.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Y su jefe está aquí el jueves con nosotros. Le vamos a preguntar.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Sí y va a decir: "no me digan, lloró doña Cindy".

La Directora, Sra. González Cordero:

Cuando se vaya para San Carlos me lleva.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Sí. Bueno, ya este año terminé giras. Bueno, no, termino giras este fin de semana: me voy el jueves para Talamanca.

La Directora, Sra. González Cordero:

Qué lindo.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Ya cuatro veces yo he ido por temas de violaciones a mujeres. Me ha tocado llevar a una mujer en mi carro a hacer las pruebas, a hacerle cariñito a una chiquita de la edad de mi hija: 23 años. De hacerle cariñito en el pelo mientras le hacen las pruebas antirretrovirales.

Es muy dura, o sea, la realidad de las mujeres de este país y del mundo. Es muy duro, pero ahí estamos. Para eso estamos acá.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Cuénteles cuántas mujeres matan diario a nivel mundial: 11 mujeres por día.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

A 11 mujeres por día. En Costa Rica, cada 80 minutos se hace una denuncia o se pone una denuncia por un delito sexual. Cada 80 minutos.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No solo niñas: adultas mayores también.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Sí, pero la mitad de esas son niñas y hay un subregistro que nunca se va a llegar porque eso pasa de las puertas para adentro. Pero sí tenemos mucho qué hacer: hay que empoderar a esas mujeres.

Muchas gracias, de verdad. Los felicito.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias a usted.

La Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Quesada Hernández:

Y el Inamu , más que abiertas las puertas para todos y todas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias.

Al ser las **dieciocho horas con nueve minutos,** se retira la Ministra de la Condición de la Mujer, Sra. Cindy Quesada Hernández.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien. Entonces, el acuerdo sería dar por recibida la exposición del Plan Nacional para la Inclusión Financiera de las Mujeres, sus impactos y coberturas, y luego, suscribir un convenio económico-financiero para la inclusión de las mujeres en coordinación con el Inamu. Eso recogería globalmente, esa parte, el espíritu de esta sesión con ella.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Quién la invitó? ¿Quién la trajo? ¿Ella pidió?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso fue la propuesta de don Jorge Eduardo y pronto tendremos al Ministro de Planificación. Me pareció muy bien y muy motivadora la sesión, de verdad. Muchas gracias.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Me parece que es parte de las cosas lindas que se deben tener, no solo estar aquí viendo normativas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien. ¿Estamos de acuerdo, entonces, con eso?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por recibida la exposición del Plan Nacional para la Inclusión Financiera de las Mujeres, sus impactos y coberturas, realizada por la Sra. Cindy Quesada, Ministra de la Condición de la Mujer.**
>
> **2. Suscribir un convenio económico financiero para la inclusión de las mujeres, en coordinación con el INAMU".** (998)

ACUERDO FIRME.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Lo otro, Presidente, es una lástima porque la Ministra de Planificación dicen que es muy inteligente. Yo no la conozco y dicen que está en periodo de lactancia, de maternidad. Seguro vendrá, si viene, el Viceministro o el Ministro interino.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Alguno de ellos viene.

ARTÍCULO 9

3.6.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio SGN-1488-2022, por medio del cual se adjunta la nota de la Dirección Banca de Desarrollo Social DIRBDS-0409-2022 donde se hace referencia al avance en la atención sobre la situación actual del Área de Pignoración. Sin embargo, se manifiesta la necesidad de fortalecer la propuesta a partir de la caracterización de la oferta de servicio que se adapte a las necesidades y expectativas del público objetivo y de los modelos de negocio que utiliza la competencia para brindar créditos pignoraticios y se solicita prórroga para el 14 de diciembre para la atención del acuerdo n.°773 de la Sesión JDN 5946, según lo dispone el acuerdo JDN-5800-Acd-085-2021-Art-4. (Ref.: Oficio GGC-1358-2022)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Acá, la propuesta es dar por conocido este oficio y otorgar la prórroga.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"1. Dar por recibido el oficio GGC-1358-2022, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio SGN-1488-2022, por medio del cual se adjunta la nota de la Dirección Banca de Desarrollo Social DIRBDS-0409-2022 donde se hace referencia al avance en la atención sobre la situación actual del Área de Pignoración.**
>
> **2. Aprobar prórroga, al 14 de diciembre de 2022, para la atención del acuerdo n.° 773 de la sesión JDN 5946, según lo dispone el acuerdo JDN-5800-Acd-085-2021-Art-4".** (999)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

3.7.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el informe de resultados de la supervisión efectuada al Banco Popular sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, "Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo" y reglamentación conexa. (Ref.: Acuerdo CCC-15-Acd-143-2022-Art-8)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Esto también ya se vio con mucha profundidad la sesión pasada y esto es un acuerdo que pasa el Comité Corporativo de Cumplimiento. Eso sería, don Abel y señores directores.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien. Si estamos de acuerdo con, valga la redundancia, los acuerdos de toda la correspondencia que acabamos de ver y los damos por recibidos. Excepto el 3.1. porque no lo recibimos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> "**Dar por conocido el informe de resultados de la supervisión efectuada al Banco Popular sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y reglamentación conexa".** **(1000)** (Ref.: Acuerdo CCC-15-Acd-143-2022-Art-8)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

8.1.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada la propuesta de fechas para el desarrollo de las historias de usuario remitidas a la Dirección de Tecnología de Información, para el uso en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de la plataforma del Centro de Información Conozca a su Cliente (Cicac). Lo anterior en observancia del inciso 3 del acuerdo 483 emitido por la Junta Directiva Nacional en la sesión 5923. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-130-2022-Art-7)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Si gustan, hago una pequeña introducción mientras ingresa Ivannia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Adelante, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Este tema lo vimos en el Comité Corporativo de Cumplimiento. En realidad, es un seguimiento, es un acuerdo que ya tiene algún tiempo de tomado, me parece que fue en junio de este año, y lo que pretende es ver cuál es el avance que tenemos con el desarrollo informático de ese tema.

Ahora, doña Ivannia nos va a decir que ya prácticamente estamos para ponerlo en producción, estamos en veda, entonces vamos a tener que ponerlo ya a inicios del otro año, una vez que terminemos con la veda, que va a ser a partir del 15 de enero, si Dios lo permite.

Básicamente, ese es el informe: que hacemos una veda del 15 de noviembre al 15 de enero para no poner nada en producción y que no altere el proceso de nuestra parte tecnológica, nuestra plataforma tecnológica.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Por el movimiento que se da en diciembre y todo eso. Colapsan la continuidad del negocio.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Exacto. Entonces, hacemos una suspensión de poner temas en producción.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Ese sería el calendario, entonces?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, esa es la información. Sí, señor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Damos por conocida la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por conocida la propuesta de fechas para el desarrollo de las historias de usuario remitidas a la Dirección de Tecnología de Información, para el uso en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de la plataforma del Centro de Información Conozca a su Cliente (Cicac).**
>
> **Lo anterior en observancia del inciso 3 del acuerdo 483 emitido por la Junta Directiva Nacional en la sesión 5923".** **(1001)**
> (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-130-2022-Art-7)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 12

8.1.3.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, la cotización presentada por la firma Crowe Horwath CR S. A. para la contratación de una auditoría externa de tecnologías de información (TI), sobre el marco de gestión de TI y su aplicación para el Banco Popular, según lo solicitado por la Sugef mediante el oficio SGF-1816-2022.

Al ser las **dieciocho horas con veintiún minutos,** inician su participación virtual el Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Maykel Vargas García; el Jefe de la División Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz; el Jefe de la División Control Operativo, Sr. Roger Granados Camacho, y la Jefa a. i. de la División Contratación Administrativa, Sra. Ana Victoria Monge Bolaños.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que en ese punto de la Auditoría hay dos puntos de vista o dos partes que tienen que ver -a ver, doña Shirley, no sé si viene aquí lo que hablamos en la mañana en el Comité, por si lo pudiéramos adelantar.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, este primero tiene que ver con tecnología de información, con una oferta que se recibió para contratar una auditoría externa de tecnología de información por el marco de gestión y la aplicación para el Banco Popular según lo que solicita la Sugef.

Entonces, lo que nos presentaron don Sergio y don Roger hoy fue esa cotización, que es parte también de las negociaciones que se han hecho con esta firma de auditoría. No encontramos situaciones especiales, está bastante bien el alcance y el detalle del servicio y el acuerdo se tomó tal y como se había establecido en la agenda del Comité.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Ese es el 8.1.3.?

La Directora, Sra. González Mora:

El 8.1.3., sí: la auditoría de tecnologías de información. No sé si don Manuel quiere ampliar algo al respecto.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, si me permiten. Sobre el 8.1.3., ¿verdad?

La Directora, Sra. González Mora:

El 8.1.3. Sí, señor.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, en realidad, es que, como estaba planteado el tema, en principio se dijo al Comité que se estaba presentando una oferta o una cotización para que el Comité tomara alguna decisión, pero eso, en realidad, no era así: ya la Administración tomó la decisión e hizo la contratación que correspondía ante un requerimiento de la Sugef que llegó en octubre.

Y en el marco del contrato que se tenía con la firma de auditores externos, y según se nos dijo que cubría este tipo de actividades, se hizo una contratación con ellos y está ejecutándose.

Lo que se hizo fue como una explicación al Comité del proceso que se estaba siguiendo al respecto y en el Comité Corporativo de Auditoría no se encontró algún elemento importante o digno de informar a esta Junta Directiva o advertir de alguna situación irregular.

Hicimos las preguntas del caso, por ejemplo, si se analizó la razonabilidad del precio, si se contaba con el visto bueno desde el punto de vista jurídico para llevar a cabo la contratación que hizo la Administración, si la compañía contratada contaba con las competencias técnicas para llevar a cabo el cometido que estaba planteando la Sugef.

Y a todas esas respuestas se nos informó en forma positiva y de manera que el Comité dijo demos el tema por suficientemente conocido y así se le pretendió hacer ver a los señores directores para no someter aquí otra vez la situación que justamente se vio en el Comité. Eso fue el análisis, señora Directora.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

> **"Dar por conocido el informe ejecutivo sobre el proceso de contratación de una auditoría externa de tecnologías de información (TI), y la ejecución que se está llevando a cabo del marco de gestión de TI y su aplicación para el Banco Popular, según lo solicitado por la Sugef mediante el oficio SGF-1816-2022".** **(1002)**
> (Ref.: acuerdo CCA-18-ACD-155-2022-Art-3)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

8.1.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, el cartel de la Licitación Pública cuyo objeto es la Contratación de servicios de contaduría para auditar estados financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal para los periodos 2023 y 2024.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien. Buenas noches, doña Ana Victoria, don Sergio y don Maykel. Bienvenidos.

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

Buenas noches. Muchas gracias.

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

Adelante, doña Ana Victoria. Mientras usted carga la presentación, voy a hacer una pequeña introducción.

Nada más señalar que, a partir de los lineamientos que se discutieron en el Comité Corporativo de Auditoría, ya se ajustó la redacción del cartel y la licitación abreviada una vez que sea aprobado hoy el cartel, sería publicado mañana y vamos a aplicar los plazos que establece la ley para traer en los primeros días de enero en esta Junta Directiva ya la propuesta de adjudicación, si Dios así lo permite, y por un periodo de un año: solamente 2023.

Lo cual nos permitirá, además, con las áreas técnicas y con el acompañamiento respectivo de la Dirección Jurídica, plantear un esquema que le permita al Banco tener una alternancia desde el inicio de la contratación y cubrir todas las observaciones que nos indicaron ahora en el Comité Corporativo de Auditoría.

Adelante, doña Ana Victoria.

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

Disculpen, es que no me dejaba activar el micrófono. Disculpen, por favor. Me indican, por favor, si están viendo la presentación.

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

Así es. Solo póngalo en modo presentación.

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

Sí, señor. Bueno, muy buenas tardes.

Lo que estamos trayendo acá al conocimiento y aprobación de la Junta Directiva Nacional es este proceso de contratación que se está gestionando mediante una licitación abreviada: contratación de servicios de contaduría para auditar los estados financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y tenemos como área requirente la División de Contabilidad Analítica Corporativa.

El caso viene a esta Junta Directiva por un tema meramente normativo, según establece la Ley General de Auditores Externos, artículo 4° y el acuerdo Sugef 32-10.

En cuanto a las estimaciones presupuestarias que se tienen para este proceso, en línea 1, que viene a ser el servicio propiamente de contaduría para auditar estados financieros, vemos un monto total de poco más de ₡276 millones. Este monto incluye el Banco Popular y las Sociedades que estarían adheridas a este servicio.

En cuanto a la línea 2, es un consumo según demanda y vemos un monto estimado total, tanto Banco Popular como Sociedades, de ₡15 millones.

Y en la línea 3, que viene siendo la atención de lo que tiene que ver con la gestión de tecnología de información del acuerdo Sugef 14-17, tenemos un monto total de ₡125 millones, incluyendo Banco y Sociedades.

Dentro de las condiciones de admisibilidad, están divididas: en términos generales y luego Banco Popular y cada una de las Sociedades.

En cuanto al oferente, este tiene que estar cumpliendo con algunos artículos que establece el Reglamento General de Auditores Externos en apego a lo que es el acuerdo Sugef 32-10.

Entonces, se debe cumplir con el artículo 5°, requisitos generales; artículo 6°, relativo a auditores extranjeros si es que aplicara para el caso; el artículo 7°, requisitos de independencia; el artículo 8°, prestación de servicios complementarios; el siguiente, relativo a los honorarios que se pueden cobrar según el artículo 9°, y finalmente el artículo 10°, que corresponde a la rotación de la firma de auditoría que se vaya a contratar.

Propiamente ya al oferente también se le está exigiendo cinco años de experiencia en el tema de auditoraje de estados financieros y demás y debe estar inscrito en el Registro de Auditores Externos, que forma parte del Registro Nacional de Valores e intermediarios.

También, la experiencia esta que se requiere es en función de cumplir con al menos haber auditado dos bancos del sistema bancario nacional, públicos o privados, en los ejercicios que van desde 2017 a 2021 y experiencia específica por lo menos en un periodo completo en ese mismo periodo en estados financieros con los alcances de cada una de las Sociedades: en fondos de inversión, puestos de bolsa, agencias de seguros y en pensiones, dado que cubren las Sociedades.

El equipo de trabajo general, entiéndase no referenciado propiamente a cada una de las Sociedades, sino en general, un socio director con cinco años de experiencia en los últimos cinco años en auditorías de entidades bancarias.

Un socio director general. Este socio no necesariamente tiene que ser socio propietario de la firma que cotice. Y un supervisor, cinco años de experiencia en los últimos cinco años en auditoría en entidades bancarias costarricenses e inscrito en el colegio profesional, en el registro correspondiente.

Ya se tienen los equipos de trabajo, digamos, con un alcance similar, tanto para el Banco y las Sociedades. Para el caso del Banco, hay un poco más de exigencia en cuanto a periodos de experiencia: un auditor, cinco años de experiencia en auditar entidades bancarias costarricenses, inscrito y activo en el colegio.

Cuatro auditores asistentes. Estos son con tres años de experiencia. Un auditor con cinco años de experiencia en todo lo relativo a la Ley n.°7786. Dos auditores asistentes con tres años de experiencia, igual, en la misma Ley n.°7786.

Dos auditores asistentes, tres años de experiencia en lo que es auditorías a entidades bancarias del sistema costarricense, pero relativo a evaluación de liquidaciones de presupuesto.

Tres auditores asistentes, tres años de experiencia en el tema tributario. Un auditor a cargo, cinco años de experiencia en la implementación de procesos de gobierno corporativo. Y dos auditores asistentes, también, relativos a temas de gobierno corporativo.

En cuanto al equipo, igual, continuando con el equipo para auditar al Banco como tal: un auditor también en cinco años, pero relativo a todo lo que es normativa del artículo 19° del acuerdo Sugef 02-10. Dos auditores asistentes, tres años de experiencia, igual, en lo que es relativo a riesgos, siempre en Sugef 02-10.

Dos auditores asistentes, experiencia de tres años en temas de fondos de crédito para el desarrollo. Dos auditores en sistemas, cinco años de experiencia. Ellos sí deben cumplir con todo lo que refiere a las regulaciones emitidas para la auditoría y control de sistemas de información.

Un auditor externo de tecnología de información que lleve a cabo todo lo que es la auditoría según el acuerdo Sugef 14-17. Un auditor, experiencia mínima de cinco años en fondos de naturaleza especial, con fines específicos, como es el caso nuestro del Fodemipyme.

Y finalmente un auditor a cargo, tres años de experiencia en auditar instituciones financieras, pero en todo lo que tenga que ver con fondos de crédito y avales para el desarrollo económico.

Continuamos con el equipo de trabajo para Popular Pensiones. Aquí, cabe señalar que los equipos para cada una de las Sociedades se integran en la misma cantidad de profesionales y con experiencia similar; cada uno se orienta a lo que se orienta la Sociedad.

Entonces, en este caso de Popular Pensiones tenemos el auditor con cinco años de experiencia y que, de esos cinco años, al menos tres años hayan sido dedicados a fondos de pensiones porque estamos hablando de la Operadora de Pensiones.

Dos auditores asistentes con tres años para fondos de pensiones. Dos auditores asistentes con tres años en todo lo que es relativo a la Ley n.°7786. Un auditor de sistemas con cinco años de experiencia, pero relacionado con sistemas de fondos de pensiones. Un profesional en impuestos con tres años de experiencia en temas tributarios. Y un profesional con tres años de experiencia en gobierno corporativo.

Entonces, si vemos los siguientes, son la misma cantidad de auditores con la misma cantidad de años de experiencia, pero relativo al alcance de la Sociedad. En este caso, es con alcance del Puesto de Bolsa o los temas que ve esa Sociedad.

El siguiente es igual, con la misma cantidad de auditores, mismos años de experiencia, pero en tema relativo a la Sociedad de Fondos de Inversión. Y el siguiente igual, pero en todo lo relativo a lo que es Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A.

Tenemos factores de valoración. El precio se establece en el 65%; esto va a corresponder a la sumatoria de los precios cotizados.

Y también tenemos otro factor, que es experiencia adicional de la empresa oferente. Nada más recordemos que había condiciones de admisibilidad del oferente como tal y condiciones de admisibilidad para los profesionales. Entonces, esta experiencia adicional es para la empresa oferente.

Y luego la experiencia adicional del equipo de trabajo, que es quien, igual, quien logra acreditar mayor cantidad de años adicionales a los solicitados en admisibilidad, relativo en cada caso según corresponda: Banco, Operadora de Pensiones, SAFI, Sociedad de Seguros y Puesto de Bolsa, se estaría haciendo acreedor de este puntaje adicional.

La vigencia de este contrato será solamente de un año. Será para auditar los estados del periodo 2023.

El cartel, como corresponde, cuenta con la validación de la Dirección Jurídica del Banco, la cual se otorgó mediante el documento DIRJ-738-2022. Se hicieron algunas solicitudes de ajuste en el pliego cartelario que la Dirección Jurídica revisó y estas fueron atendidas de una manera satisfactoria, según lo indica esta misma Dirección y de ahí que procede con la validación del cartel que fue sometido a su revisión.

Ya vendría la propuesta de acuerdo. No sé si los señores directores requieren que se les haga ampliación de algún elemento en particular para atenderlo.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí. Don Manuel y yo mantuvimos algunas conversaciones en relación con este tema durante la semana, antes de celebrar la sesión del Comité Corporativo de Auditoría de hoy, a raíz de la inclusión de este cartel de licitación.

Y surge la discusión porque yo consultaba cuántos años tenía esta firma de hacer la auditoría para el Banco, la auditoría integral. Después de investigar y demás, don Manuel me indica que son 17 años ininterrumpidos.

Y, entonces, hablábamos un poco de la inconveniencia, desde un punto de vista de salud, de práctica profesional, que no cambiemos periódicamente a los auditores porque la norma a nivel internacional incluso está normada localmente.

¿Por qué? Porque un auditor que nos visite tanto tiempo pierde el escepticismo, pierde esa malicia de revisar, pierde esa desconfianza ante un cliente nuevo y de pronto también se pierde la utilidad en términos de los resultados del trabajo, porque ya sin ese escepticismo los hallazgos cada vez son menores y eso está probado. Esto no es algo que yo estoy inventando. Y, por otro lado, hay un tema de competencia a nivel de mercado entre las firmas y solo la auditoría del Banco vale más de ₡123 millones y tenemos 17 años de pagarle a la misma firma un contrato millonario sin considerar otras ofertas en el mercado o teniendo algún nivel de preferencia si se quiere.

Entonces, hablábamos de la conveniencia de modificar la propuesta de acuerdo tal y como se les hizo llegar al final antes de Junta. Hay un acuerdo ampliado que incluye dos ítems más. No sé si don Manuel lo tiene a mano para que me ayude a leerlo, porque no lo tengo. ¿No lo tenés?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No.

La Directora, Sra. González Mora:

Entonces, vamos a ver. Donde sugeríamos, primero, que esta licitación se haga por un año mientras buscamos algún procedimiento de alternabilidad de los auditores. ¿Por qué el año? Bueno, por seguridad, porque en este momento estamos muy al margen con el tiempo y sería como inapropiado, hasta riesgoso, cambiar de pronto y en un periodo tan corto este tipo de servicio.

Y, por otro lado, también solicitábamos o sugeríamos que esto sea presentado ante el Comité de Auditoría y ante la Junta Directiva con más antelación, porque esto está al filo, ya que hay que presentarlo, según nos decían, mañana para efectos de lograr los plazos establecidos.

Entonces, el acuerdo propuesto se amplió con estos dos ítems adicionales para lograr esa seguridad y mejorar la práctica en términos de la contratación de los auditores externos para el Conglomerado. No sé si tienen alguna consulta, alguna pregunta, pero es básicamente la adopción de una política más sana de selección de los profesionales.

Doña Vilma y después don Juan.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Yo solo… ¿Te podés poner la recomendación, por favor? ¿La propuesta de acuerdo? Solo tengo una observación en esa propuesta y es *se aprueba el cartel basado en lo expuesto por el ente técnico de la administración activa*. Eso es lo que yo necesito que me le agreguen a ese acuerdo.

La Directora, Sra. González Mora:

A ver, doña Vilma, perdón. Estaba buscando el acuerdo para leerlo. Si gusta lo repetimos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí, ahí. Que *se aprueba el cartel con base en lo expuesto por la parte técnica de la administración activa*. ¿Oyó? Por favor. ¿Está bien?

La Directora, Sra. González Mora:

Gracias.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Secundamos la propuesta.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Esa sería mi observación nada más. Por lo demás… ¿Ya lleva el análisis del riesgo jurídico, verdad?

La Directora, Sra. González Mora:

El tema fue ampliamente discutido, le dedicamos el tiempo necesario por la importancia del asunto e incluso hablamos un poco de que el acuerdo fuera claro y fuera amplio a efectos de que este directorio tenga la confianza de que se discutió con seriedad, con amplitud, y no someter a los Directores a una presentación larga como la que vimos en la mañana, si no algo muy ejecutivo y rápido, a efectos pues de que se cumpla la misión del Comité, que es apoyar a este directorio y así debería ser en el Comité Corporativo de Riesgo y en los demás comités de apoyo.

Entonces, yo creo que es una idea interesante para efectos de eficientizar el tiempo en la Junta Directiva. No venir a repetir lo que ya vimos en los comités porque no tiene ningún sentido. De eso también hablamos ampliamente y ya en un tiempito fuera de grabación le dimos algunas instrucciones a don Daniel acerca de la forma de incluir temas en el Comité. Había tres temas seguidos de lo mismo y en otro punto había cuatro relacionados con otro tema, entonces como para condensar hacer una sola presentación y trabajar un poquito más en la calidad de los acuerdos que llegan a esta Junta Directiva.

Sí, don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, tal vez dos puntos que es importante que queden bien claros para efectos del conocimiento de los señores Directores. Uno, que es una estrategia lo que el Comité está planteando de ir por un año y darnos un espacio para crear una estructura bien elaborada bajo la normativa legal de cómo buscar la alternabilidad. La Sugef tiene establecido que no se permite los auditores por más de diez años, lo que pasa es que esa normativa entra en vigor hasta el 2026.

Pero lo que se va a tratar, y esa fue la encomienda que se está dando a la Administración, es de buscar la forma de cómo podemos crear un cartel que nos garantice alternabilidad y que incluso podamos extender este contrato hasta seis años plazo, que es posible con la reglamentación actual. Recordemos que no pasó en la Asamblea Legislativa el extender la Ley de Contratación Administrativa, es decir, entró en vigor la otra Ley y esta consecuentemente va a dejar de existir el día jueves. Entonces, esa sugerencia me parece sana, como ya lo dijo la señora Directora.

Luego, doña Shirley le hacía observaciones a la Administración de que se revisara en detalle el cartel porque había algunas cosas raras en él, es decir, como que se cogió otro machote en algunos componentes. Yo, ya viendo un poquito más en detalle, también observé que se hace a referencia a cosas que hoy día ya cambiaron. Por ejemplo, se hace referencia al Reglamento General de Auditores Externos (Acuerdo Sugef 32-10). Ahora esto ya no existe. Ahora lo que existe es el Acuerdo Conassif 1-10. Se hace referencia a un Reglamento de Información Financiera que es el Acuerdo 30-18, pero que en realidad ya dejó de existir; ahora pasó a ser el Acuerdo 6-18.

Entonces, es importante que la Administración revise esos detalles, como se está hablando de publicar mañana, para no errar en cosas de forma que de repente pueden dar al traste con un proceso de contratación abierto como es el que se está llevando a cabo. Dicho esto, yo creo que esos son los temas más importantes a los que quiero referirme.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Resumo los acuerdos de los puntos 8.1.1, 8.1.2 y 8.1.3. El primero es dar por conocida la propuesta para el desarrollo de las historias de usuarios, aprobamos el cartel con base en lo expuesto por la parte técnica para la contratación de servicios de contaduría externa para los estados financieros del Conglomerado y damos por conocido el informe ejecutivo sobre el proceso de contratación de una auditoría externa de TI.

¿Estamos de acuerdo? Aprobado.

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. Según lo establecido en el artículo de la Ley General de Auditores Externos y el artículo 4 del acuerdo SUGEF 32-10 Reglamento General de Auditores Externos, aprobar, con base en lo expuesto por la parte técnica de la administración activa, el inicio de la Contratación de Servicios de Contaduría para auditar estados financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**
>
> **2. Se aprueba, con base en lo expuesto por la parte técnica de la administración activa, el cartel de la Licitación Pública cuyo objeto es la *Contratación de servicios de contaduría para auditar estados financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal* para el periodo 2023.**

3. Autorizar a la División de Contratación Administrativa para la atención de aclaraciones, enmiendas o prórrogas, en total apego de la normativa en la materia y que informe a esta Junta Directiva de lo actuado con este alcance". **(1003)**
(Ref.: acuerdo CCA-18-ACD-156-2022-Art-4)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Nominaciones, 8.1.4. Doña Vilma.

Muchas gracias, compañeros.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y cinco minutos** finalizan su participación virtual el Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Maykel Vargas García; el Jefe de la División Contabilidad Analítica, Sr. Sergio Morales Sáenz; el Jefe de la División Control Operativo, Sr. Roger Granados Camacho, y la Jefa a. i. de la División Contratación Administrativa, Sra. Ana Victoria Monge Bolaños.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Señor Presidente, ¿puedo solicitar una moción de que en todos los acuerdos venga ese estribillo de que se hace la recomendación de acuerdo con el criterio técnico? Por favor, como una regla para todos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Para todos. ¿Tomó nota, Luis Alonso? Todo lo que enriquezca.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí, por favor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Pongámoslo como acuerdo.

La Directora, Sra. González Cordero:

De acuerdo con la moción.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo pienso que debería establecerse, más que como un acuerdo, como una política que debería estar en esos términos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Porque es con la base en la que un cuerpo colegiado toma sus acuerdos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Estamos de acuerdo? Perfecto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Establecer como una política que las propuestas de acuerdo, cuando corresponda, indiquen que el acuerdo se toma con base en lo expuesto por la parte técnica de la administración activa". **(1004)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

8.1.4.- El Comité de Nominaciones y Remuneraciones eleva, para aprobación, la propuesta de los candidatos para los Órganos de Dirección de las Sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCNR-15-ACD-103-2022-Art-4)

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Hoy nosotros traemos una tabla de presentación de acuerdo con lo que establece el Conassif en lo que respecta a la escogencia de las subsidiarias en Popular Valores, Popular SAFI, Popular Pensiones y Popular Seguros. Muchos de los candidatos expuestos ya fueron valorados en la reunión que tuvimos y se revisó todo en sus extremos desde el punto de vista de legalidad y de cumplimiento de requisitos.

Agradecer a todo el equipo de la División de Talento Humano, de verdad, fue un trabajo bastante arduo y a la carrera, porque ya íbamos en contra del tiempo, así que si quiere exponemos las propuestas de la tabla tal y como quedó. Agradecer a don Abel también que hizo observaciones muy válidas, como siempre él se luce. Agradecerle todo su aporte.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Trabajamos, trabajamos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

En Popular Valores, liderada por nuestro compañero Raúl Espinoza, Presidente; Kimberly Campbell, Vicepresidenta (esta repite imagino que por los aportes y toda la sabiduría que ha adquirido); Krizzia Coto también repite, y entrega hoy el informe de labores como Tesorero don Kleiber Rojas, quien fue sustituido por Andrey Sánchez, contador público. Luego, Janry González fue sustituido por Silvia Morales como Fiscal y Steven Oreamuno que repite como Vocal.

Don Raúl, ¿tiene alguna observación?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No, señora. Muchas gracias por el tiempo dedicado a este trabajo del Comité de Nominaciones y Remuneraciones, que esta vez se realizó con profundidad y con mucho criterio, tomando en consideración también diferentes aspectos que conversamos en sesiones previas de esta Junta Directiva y que el grupo de cada una de las Juntas Directivas debía cumplir con este perfil.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Quiero agradecer a don Armando también todo el aporte que nos dio desde el punto de vista de legalidad y a Juan Luis, toda la asesoría que nos brindaron. De verdad que muchas gracias a los dos.

Vamos con Popular SAFI: Jorge Eduardo Sánchez, Presidente; sale Silvia Morales y queda Nidia Solano como Vicepresidenta; sale Tatiana Loaiza y queda Deiby Méndez Brenes; queda Alberto Valverde Flores como Tesorero; Carlos Alberto Retana se va y queda Ana Lorena Ramírez como Fiscal, y Alexander Villegas se va y queda Allan Matarrita Chinchilla como Vocal.

Si en algo tuvimos cuidado fue en que todos cumplan con los requisitos para el cargo que van a ejercer y tengan experiencia. Señor Jorge Eduardo Sánchez, Presidente de Popular SAFI, ¿tiene alguna observación?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No, me parece que las observaciones principales las hizo la Junta cuando… Lo que más me importaba a mí era que hicieran el examen de absolutamente todos los que se propusieran y clasificaran aquellas cosas en las que a veces ni uno mismo se da cuenta que alguien no califica por diferentes razones. Gracias. Aplaudir el trabajo hecho.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Gracias. Continuamos con Popular Pensiones: Shirley González Mora, Presidenta; Margarita Fernández, Vicepresidenta; Víctor José Mora, Secretario; Adriana Céspedes, Tesorera; Alfonso Molina Rodríguez, Fiscal; Marcos Arce Cerdas, Vocal 1; Marvin de Jesús Sánchez Rodríguez, Vocal 2, y Randall Mata Castillo, Vocal 3. Repiten Margarita, Víctor Mora y Alfonso Molina.

Señora Presidenta de Popular Pensiones, ¿alguna observación?

La Directora, Sra. González Mora:

No, completamente de acuerdo con la propuesta y agradecer que se hiciera un trabajo responsable, en cumplimiento de la reglamentación vigente y que además se hiciera tan rápido para poder sesionar nuevamente y terminar el año al día como debe ser.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

El señor Espinoza nos puso a correr.

Popular Seguros: nuestra Presidenta, Iliana González Cordero, una Presidenta de lujo, la admiro y trabajo con ella, y me encanta, me obliga a estudiar mucho. Juan Carlos Fallas Muñoz, Vicepresidente; José Alberto Solís Sáenz, Secretario; Arturo Baltodano, Tesorero; Erick Valverde, Fiscal, y Grethel Mora, Vocal.

Iliana, ¿alguna observación al respecto?

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí. Ahora viéndola bien, me gustaría conservar a don Erick Valverde como Secretario y pasar a José Alberto Solís Sáenz como Fiscal. Primero, porque don Erick Valverde ha estado al frente de muchos acompañamientos como Secretario, denuncias que han llegado de diferentes funcionarios de la Correduría de Seguros y ya tiene mucha experiencia en esos acompañamientos. De hecho, que esa es una de las razones por las cuales conservamos a don Erick Valverde a pesar de que le va a alcanzar la Normativa 15-22 a partir del próximo año, pero como él ya estaba nombrado no tiene inconveniente. Él colabora muchísimo dentro de su puesto de secretario. Y don José Alberto Solís entonces que quede de Fiscal. Esa sería la única observación.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Don Erick Valverde llegaría hasta marzo del 2023.

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí, cuando vence. Le alcanza el transitorio de la normativa.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Don Armando, ¿alguna observación?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

No, que básicamente en el caso de don Erick Valverde, que es el vicepresidente de la Cooperativa Coopealianza, en efecto, como bien lo manifiesta doña Iliana, a partir del 1º de enero él se considera no idóneo de frente al Acuerdo del Conassif 15-22. Entonces, entendiendo esa situación en donde la Sugef podría manifestar ese impedimento, aunque sea por tres meses, porque a él se le vence el nombramiento en marzo, es un asunto que ustedes tienen que valorar de frente a la asunción de riesgo en este tema en particular y tomando en cuenta las consideraciones prudenciales del Conassif sobre el gobierno corporativo.

Pero vaya, esa fue la valoración que se hizo a lo interno del Comité de Nominaciones y Remuneraciones, donde las personas que tenían alguna prohibición normativa, específicamente que participan en órganos de dirección de otros entes supervisados, para que no continuaran. Así fue con una persona que estaba en SAFI, que en mi opinión es un excelente Director, pero que ocupa la presidencia de una cooperativa supervisada.

En síntesis, es un asunto de asunción de riesgo. Quizá aquí el más competente para revisar el tema es don Alberto como Director Corporativo de Riesgo a. i., porque estamos ante temas de gobierno corporativo, para que se tome en cuenta la posible aceptación de riesgos decisivos que puedan generar algún tipo de problema de frente a los temas de supervisión consolidada.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Armando, ¿cuándo es que comienza a regir la modificación de ley?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

A partir del 1º de enero del próximo año.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿El próximo enero?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, señor.

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

En la norma hay una excepción relacionada con los miembros que ya estaban nombrados.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Así es, el Transitorio II.

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

No sé en este caso, como ya se están volviendo a nombrar, si eso se tomaría en cuenta como un nuevo nombramiento.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

No, la propuesta es dejarlo en el cargo que tenía.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, él no se está volviendo a nombrar.

La Directora, Sra. González Cordero:

Él termina en marzo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Yo creo que, si no lo sustituimos, si no hacemos un nombramiento nuevo, creo que la posibilidad del Transitorio II habilita que, en caso de que haya nombramientos ya, pueden terminar su…, o sea, puede aplicarse el vencimiento y ahí sí ya no se podría. Entonces, me parece que, en este periodo de transición, de acuerdo con lo que se está analizando.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Aquí lo que vimos es que la Ley no es retroactiva…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Una pregunta, doña Vilma. ¿Cómo queda entonces conformada la Junta Directiva de Popular Seguros, incluyendo al órgano de la Fiscalía?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Iliana González, Presidenta; Juan Carlos Fallas, Vicepresidente; Erick Valverde, Secretario; Arturo Baltodano, Tesorero; José Alberto Solís, Fiscal, y Grethel Mora Chacón, Vocal.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Quiénes salen, entonces?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Carlos Nieto y Guido Monge.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿A don Guido no se le reubica en ninguna otra Sociedad?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Guido se propuso para el miembro externo, creo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vamos a tener el nombramiento de los miembros externos de diferentes Juntas a un brinquito, que vamos a asumir después.

La Directora, Sra. González Cordero:

Aquí tengo el Transitorio II por si acaso, para que vean lo que dice: *A partir del sétimo mes de julio del 2023, aplicar la Política de Idoneidad para reelecciones y nuevos nombramientos*. Eso es lo que dice el Transitorio II, entonces si una persona está nombrada con anterioridad a la entrada en vigor de la normativa, le cubre el Transitorio II. El Transitorio I da seis meses y el Transitorio II hasta el sétimo mes, 1º de julio. Y es una documentación enviada por la capacitación que dio el Conassif a todas las Juntas Directivas.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos a derecho ahí entonces, no hay ningún problema.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

A ver, este es un tema bien delicado, bien importante para el Conglomerado. Nosotros tratamos de hacer como una pequeña revisión, con la información que recibimos en la agenda, pero es muy complicado, porque la premura del Comité, no tenemos las actas, entonces no podemos tener un criterio sobre todo del tema de idoneidad que es tan delicado, porque ustedes saben que inclusive que la Institución puede ser sometida a una sanción de un 0.5 hasta un 1% del patrimonio, eso son miles de millones, si se incumple la normativa de idoneidad o de Gobierno Corporativo.

Todo eso lo dice la Ley Orgánica del Banco Central y claro, cuando esas cisas están ahí, aparte del tema legal y otros de orden civil, hay que tener muchísimo cuidado en estas designaciones.

Pero lo que nosotros recibimos, nos preocupó el tema de la experiencia que vimos en algunos funcionarios, pero como es nada más un par de cositas las que citan ahí, no puede hacer uno la valoración que probablemente… Y a mí me alivia mucho mi preocupación escuchar de los señores directores que se hizo un estudio a fondo de parte de los asesores legales, de parte de recursos humanos para que esto no se diera, porque créame que esto va a ser sometido al escrutinio tanto de la Auditoría Interna, de la Auditoría Externa, de los auditores de Sugef, de Supén. Todo mundo anda detrás de esto.

Y entonces eso me alivió mucho conocer que se hizo con ese énfasis. En la lista que vi de nombramientos no venían algunos que en la matriz que se dio de análisis no venían, supongo que son omisiones y que eso lo detectó y lo vio en el análisis el Comité.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y ocho minutos** ingresa el Director General Corporativo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

En este escenario hicimos un mapeo de todos los que concursaron. Están los verdes que cumplían con todo. Un plan B, que eran amarillos, que se pueden tomar en cuenta por cualquier cambio y estos que definitivamente no se podían contemplar. Aquí se valoró el riesgo y Armando fue uno de los que más vigiló.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Lo que quería era concluir eso, que pese a los reparos que pude ver *prima facie*, escuchando la explicación y el alcance que le dio la Comisión, al menos a mí me tranquiliza mucho eso.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Me permite…Ya te voy a dar la palabra. Yo voy a profundizar un poco más para efectos de lo que dice el señor Auditor. Este fue un exhaustivo análisis, siguiendo el procedimiento y atendiendo las recomendaciones de los entes que cuidan la seguridad y la continuidad del negocio del Banco y aquí hay un grupo de personas que definitivamente no calificaban para los efectos pertinentes y venían en la lista como tales, con mucha seriedad y respeto.

Comenzamos a hacer un análisis, de acuerdo con la Ley 1522. Algo muy interesante que [incomprensible en el audio] fue, de quiénes tenían las habilidades y destrezas más la calificación académica, de acuerdo con lo que decía uno de los incisos: de economía, que fueran financieros, que tuvieran experiencia gerencial y, además, después pasamos al rubro de experiencias. Ahí fueron analizados, posiciones que tenían, qué habían hecho, revisamos los currículums uno a uno y después, posteriormente, comenzamos con las competencias.

El perfil de competencias nosotros nos dimos cuenta que era una valoración de tipo gerencial, no de tipo directivo. Entonces, también, por eso es que vamos a presentar ahora una propuesta de mejora cerrando este capítulo. Hoy vamos a cerrar este capítulo tal cual está, pero vamos a abrir algo que urgentemente necesitamos para hacer la evaluación del rendimiento que viene, basados en la propuesta que justamente vamos a hacer.

Entonces aquí, nosotros mediamos un análisis. Fue una decisión, por cierto, bastante larga y sí fue con análisis pormenorizado, currículum por currículum, tratando de que fuera el cumplimiento de los que teníamos acá, en ese sentido.

Don Armando.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, nada más para agregar que la Comisión se abocó a conocer la propuesta que envió Capital Humano. Capital Humano, dentro de las competencias suyas, pues hizo llegar una lista de candidatos de personas que se proponían para ocupar los cargos de los diferentes órganos de dirección, tomando en cuenta para ello lo que establece el acuerdo del Conassif, el 15-22, que es sobre idoneidad en el nombramiento de los miembros del órgano de dirección y alta gerencia.

Aquí se valoró las consideraciones prudenciales del Conassif en cuanto a que las debilidades del gobierno corporativo pueden generar en las entidades o en los Conglomerados financieros como el Banco Popular, la aceptación de riesgos excesivos que puedan desestabilizar la situación financiera, que puedan ocasionar problemas sistémicos, por lo que se reforzó el papel de la responsabilidad de este órgano de dirección, en cuanto a la verificación del cumplimiento de los atestados de las personas que fueron nominadas y como le digo, antes presentadas por Capital Humano.

Como bien lo expone doña Vilma, se hizo un filtro, una selección de todos aquellos que tenían los atestados en cuanto a cumplimiento de frente a lo que establecía la normativa, partiendo de que con esto se está fortaleciendo el buen gobierno corporativo.

Incluso, como ustedes ya lo vieron, fuimos prudentes, porque personas que entendemos que pueden seguir, porque no les aplica la restricción al menos ya, era prudente hacer un cambio y así se propuso. Esa valoración se hizo a lo interno, para no asumir ninguna exposición de riesgo y entender el rol crucial del órgano de dirección en estos nombramientos.

Entonces, se partió primero de que las personas que se nombraron son idóneas. Todas son idóneas, porque cumplen con los diferentes aspectos mínimos que ha establecido esta Junta Directiva dentro de sus políticas y que establece la normativa. Además, se verificó y así se preguntó expresamente, y se dijo que ya existía un documento, la disponibilidad de tiempo, que es esencial para las personas que van a ocupar estos cargos.

Entonces, Capital Humano manifestó que eso estaba debidamente acreditado. También se revisó el componente de honorabilidad e integridad. Todas las personas fueron revisadas por los controles internos, las diferentes listas, por Cumplimiento, consanguineidad y no hay ninguna referencia que tengan procesos judiciales abiertos o pendientes de resolución que puedan tener impactos en la reputación de las personas.

Se tomó en cuenta los currículum, para entender cuál ha sido su desempeño. Hay algunos que son muy jóvenes. Tienen derecho también a empezar en este tipo de nombramientos y también se consideró lo relativo a los independientes. O sea, en todas las Juntas Directivas viene una propuesta de quiénes son los directores independientes.

¿Por qué comento todo esto? Porque lo que hicimos fue seguir el librito de la Política de Idoneidad en el nombramiento de estas personas, básicamente para que el proceso de selección se ajustara en un todo a lo que estableció la 15-22, tomando como insumo los datos que suministró Capital Humano.

O sea, fue Capital Humano el que nos llevó al Comité de Nominaciones, el aporte de las personas y se hicieron las valoraciones. Ahora bien, nosotros los abogados, tanto Juan, como el suscrito, estamos partiendo de que la información que nos hizo llegar es cierta.

Me refiero, a que es lo que está y no hay discusión en cuanto a ello. Si hay otra situación posterior, no tendríamos forma alguna de saberlo. ¿Me explico? Porque estamos partiendo de que eso es real, de que eso es totalmente cierto, al punto de que ellos firmaron todos estos documentos.

Es así como se traen las nóminas de las personas que van a ocupar los cargos en el período actual de dos años, teniendo en cuenta que se demostró que existía conocimiento suficiente requerido para ocupar estos puestos: en Derecho, Economía, Dirección de Empresas, Planificación Estratégica, Riesgos. Era lo que establece la normativa.

Básicamente quería hacer este comentario porque me parece muy importante que esto quedé agregado en actas, porque en Comisión se hizo un análisis bien detallado de estos oferentes y se descartaron a los que no procedían con las salvedades que antes expuse, de frente a que la información la dimos como cierta, según se nos hizo llegar al Comité. Básicamente, señores directores.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl y después, doña Vilma.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, gracias don Abel. Preguntarle a doña Iliana, ¿las razones por las cuales sacrifica a don Guido Monge?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Don Raúl, yo no lo sacrifiqué, cuando yo ya recibí la Junta Directiva propuesta estaba movido de Popular Seguros, yo de todas maneras pensé que Popular Seguros no iba a recibir modificación; entonces, una vez que yo recibo esa modificación obviamente defiendo a Érick, que es la persona que más me colabora en esta Junta Directiva y que tiene la posibilidad de quedarse hasta su vencimiento. Entonces, es la única modificación que hice en la previa que tuvimos nosotros, convocada por don Abel, donde cada uno expuso la conveniencia o no de las observaciones que tenía y fue la única modificación que hice, verdad, para tratar de…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

En esa previa, que quede constando que yo no estuve.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pero estuvo convocado, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que, doña Genoveva, el problema cuando se ponen reuniones recurrentes sin consultar las agendas de los Directores es muy difícil poder cumplir si uno tiene compromisos adquiridos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perdón, don Raúl, no es ninguna reunión recurrente. Esta Presidencia dijo y todos estuvimos de acuerdo, que los iba a seguir convocando a las 2:00 de la tarde para ver asuntos previos y usted estaba presente.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Era a las 3:00.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No señor, no señor y no le voy a aceptar que usted diga que esto es recurrente.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es una reunión recurrente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pero hay un acuerdo de esta Junta Directiva.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Era a las 3:00 el acuerdo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, a las 2:00 de la tarde y usted tuvo la oportunidad de decir: *no llego,* porque aquí está mi teléfono que no tiene ningún mensaje suyo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Ajá, a mi asistente se lo comunique.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, pero, su asistente, lo lamento mucho, pero no tiene ninguna relación conmigo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Bueno, está bien, entonces, estoy interpretando aquí que se aprovecha mi ausencia en esa reunión para prescindir de un elemento que ha sido importante en el Conglomerado y que es parte del Movimiento Solidarista Costarricense, que es parte de la Asamblea de Trabajadores.

No hay ningún problema, pueden seguir con sus mecanismos.

La Directora, Sra. González Cordero:

Si me permite, don Abel, yo no creo que se esté pasando por encima, en realidad, a cada uno de los Presidentes se les está preguntando su deseo de transformación para su equipo de trabajo y estamos respetando la decisión de cada una de las Presidencias, en cuenta usted, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Vea, yo opiné sobre la Sociedad que yo presido…

La Directora, Sra. González Cordero:

Pues esta es su Sociedad…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

…pero sorprendentemente veo un movimiento de una persona que usted sabía de antemano, porque usted me lo preguntó, a cuál de los dos solidaristas prefería yo que se quedara.

La Directora, Sra. González Cordero:

Y usted me dijo que Carlos Nieto, pero a Carlos Nieto me lo movieron sin que yo lo consintiera.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Bueno.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Solamente para su conocimiento, doña Iliana…

La Directora, Sra. González Cordero:

Otro buen elemento, por cierto, quiero destacar aquí.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Doña Iliana no conocía la propuesta.

La Directora, Sra. González Cordero:

Yo no la conocía. La conocí hoy.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Solo Vilma y yo conocíamos la propuesta que venía de la Comisión.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No me gustan las sorpresas, no me gustan las sorpresas.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Con respecto de lo que decía Shirley de que tengamos cuidado lo que estamos hablando acá, aquí nada venía con nombre y apellidos.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

En el acuerdo, en el tema que fue convocado, aquí venían las listas.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí señor, porque fue lo que analizamos todos en conjunto, lo que Armando muy bien explicó.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Lo que vino del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, ustedes pasaron todo el proceso. Hoy se cambió una parte, es en lo que no estoy de acuerdo. Que quede constando nada más mi desaprobación a ese proceder.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Presidente, yo creo que se debe tomar la decisión de que se le acepta el comentario a don Raúl y yo creo que la explicación que dio don Armando, que fue más que sobrada del buen trabajo que hicieron, usted, don Armando, doña Vilma, yo creo que como que estamos cayendo en lo mismo y no tiene sentido, y yo creo que aquí cada uno de los que ustedes nombraron, no en mi caso porque yo no tengo estas Sociedades, pero yo creo que ustedes deberían, precisamente, tener y estar con las personas con las personas que se sienten a gusto y si ustedes los eligieron o lo decidieron y aparte hicieron ese análisis tan profundo, yo creo que aquí se podría llegar a contar con ese tema.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Solo brevemente. Solo para coadyuvar sus palabras, yo que soy uno de los más dispersos en temas de tiempo, soy testigo de su insistencia para con nosotros de que llegáramos a conversar sobre el tema, número uno; pero además, número dos, me parece que efectivamente, la persona de la que se habla es una persona muy valiosa, muy valiosa, lo conozco personalmente, fue mi compañero 4 años y yo no creo que se diera el ánimo en la discusión que tuvimos, que era una cosa de deslegitimar o de descartar a él ni como persona, ni como profesional, por lo menos no se dio así.

Y las compañeras estuvieron de testigos de que al no estar don Raúl y estábamos discutiendo sobre la Junta Directiva de Popular Valores, yo fui uno de los que pregunté que si ya, sobre la de Valores don Raúl estaba y no sé cuál me contestó sí claro, él conoce, porque yo dije faltan las observaciones de don Raúl sobre la que él preside y me dijeron, no, él ha hecho observaciones también además de lo que ya era un trabajo técnico que había que hacer.

Pero, yo pregunté con toda claridad, yo no vi que se estuviera tratando de hacer para que alguien no estuviera, porque yo digo, si se tenía que hacerse para que no estuviera era yo por lo disperso y más bien, me la recordaron por varias partes las compañeras para que estuviera en la reunión, pero nada más es para dejarlo en claro que vi total transparencia y tranquilidad a la hora de hacerlo, no lo vi con ninguna mala intención, pero bueno.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguien más? Doña Vilma, continuamos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Ya, esto es, ya cada Presidente ya alegó.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Okey, don Juan Luis.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Algo muy breve, un tema importante para los Presidentes de los órganos de dirección. Estamos en un proceso de transición con esta nueva reglamentación de idoneidad; entonces, producto de eso hay que ir modelando hacia el futuro cuál es el perfil de los Directores y los miembros de órganos de dirección que tengan las entidades financieras.

El Transitorio II, en la segunda parte, de esa 15-22, establece un año después de la aprobación de la Política de Idoneidad, la cual este Banco ya la hizo, un año para ajustar y tener clara atención si existen algunos miembros donde tienen especialidad en una cosa o en otra; entonces, ponerle atención en los próximos 6 meses, o sea, a partir de enero hasta junio, los Presidentes pueden identificar dentro de sus Juntas Directivas si hay que empezar a capacitar adecuadamente y mejorar las habilidades de algunos Directores precisamente para ajustar la normativa y más, que eso, al final lo que pretende la norma macroprudencial es generar los espacios necesarios dentro de los órganos de dirección para tener gente capacitada, actualizada, con experiencia claramente y con conocimientos que le permita desarrollar su labor.

Entonces, hago mención de esto porque estamos en una etapa de transición y es normal que salgan algunas consultas sobre estos temas, y ya vemos que el mismo reglamento previo en los siguientes 6 meses de la entrada en vigencia del reglamento, se hagan los análisis para planes de acción en caso de que sea necesario, nada más.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo solamente quiero hacer una observación de algo que dijo Armando, que es disponibilidad de tiempo y eso es una percepción *sui generis* porque si yo creo que aquí debo tener disponibilidad de tiempo para venir a todas las sesiones a las cuales soy convocado, eso no es disponibilidad de tiempo, eso es una obligación.

Lo segundo es cómo interpreto yo la parte de disponibilidad de tiempo cuando a nivel de las Subsidiarias hay gente, por ejemplo, que puede ir, puede venir, está o no está, va, viene en función de cumplir con diferentes tareas, y eso ustedes tienen que irlo valorando, verdad, digamos, irlo agregando, si la persona está cumpliendo, si no está cumpliendo, si se toma.

Y voy a poner de ejemplo, para no mencionar a ningún Director, a un Director Suplente que se llama Juan Carlos.

Juan Carlos constantemente a mí me está preguntando en qué ayudo, en qué apoyo, un día de estos andaba en Moravia haciendo una visita, constantemente está visitando, está pendiente de lo que estamos haciendo, asiste normalmente a este tipo de cosas, más otros suplentes ni siquiera aparecen por completo.

Entonces, tampoco es que el tiempo sea una situación de posiciones, de que sea un Directivo propietario o no sea un Directivo propietario, porque, por ejemplo, si usted quiere ser un buen Presidente de este Banco usted tiene que estar aquí tiempo completo, si no la vaina no va a caminar, si no no camina, por experiencia de lo que nosotros estamos haciendo.

Entonces, cuando ustedes van a valorar esta situación del tiempo es muy interesante porque dentro del contexto de la propuesta que estamos haciendo, justamente es cuantificar ya en la gestión cómo se interpreta esa valoración del tiempo mediante un mecanismo 360.

Yo creo que estos aspectos son importantes para poder ir creciendo y como vamos a ver ahora, hay todo un aprendizaje que esto genera y una posibilidad enorme de mejorar lo que hasta hoy se ha venido haciendo en ese sentido.

¿Terminó doña Vilma?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí señor, nada más leer el acuerdo.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. acuerda por unanimidad:

> **"UNO. En vista de que el periodo de nombramiento de los actuales miembros de Junta Directiva concluyó el quince de noviembre del dos mil veintidós, se acuerda designar como miembros de la Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa, Sociedad Anónima, para el periodo que inició el dieciséis de noviembre del dos mil veintidós y concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro, a los señores: Raúl Ernesto de Jesús Espinoza Guido, viudo, portador de la cédula de identidad uno-cero seiscientos sesenta y dos-cero cero veintisiete, licenciado en Administración de Empresas y máster en Evaluación de Programas y Proyectos de Desarrollo, vecino de La Unión, Cartago, de La Artística de Curridabat cuatrocientos metros este y ciento setenta y cinco metros sur, Residencial Ayarco Este, casa nueve-D, en el cargo de PRESIDENTE; Kimberly Grace Campbell McCarthy, soltera, portadora de la cédula de identidad siete-ciento sesenta y siete-cuatrocientos setenta y cuatro, licenciada en Comercio Exterior, vecina de Jardines de Tibás, del parqueo del ICE quinientos metros al sur, ciento veinticinco al oeste, casa número diez-S, en el cargo de VICEPRESIDENTA; Andrey Sánchez Duarte, casado, portador de la cédula de identidad número uno-mil trescientos cincuenta y tres-cero cero veintiséis, licenciado en Economía con énfasis en Banca y Finanzas, vecino de Heredia, San Pablo, San Pablo, Residencial Brisas del Río, casa B cuarenta, en el cargo de TESORERO; Krizzia María Coto Morales, soltera, portadora de la cédula de identidad número tres-cero trescientos sesenta y cinco-cero novecientos diez, licenciada en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, vecina de San José, Curridabat, Granadilla, frente a Plaza Granadilla, Apartamentos Maryfer, número tres, en el cargo de SECRETARIA; Steven Gerardo Oreamuno Herra, divorciado, portador de la cédula de identidad cinco-trescientos catorce-trescientos cincuenta y uno, máster en Sistemas de Información Geográfica y Teledetección, vecino de San Rafael de Heredia, Barrio Santiago, Urbanización Roma, casa seis-J, en el cargo de VOCAL. Presentes los designados, aceptan el cargo y juran su fiel cumplimiento.**
>
> **Los Directores independientes son los señores Krissia María Coto Morales y Andrey Sánchez Duarte.**
>
> **DOS. En vista de que el periodo de nombramiento del actual FISCAL de Popular Valores Puesto de Bolsa Sociedad Anónima concluyó el quince de noviembre del dos mil veintidós, se acuerda elegir en este cargo para el periodo que inició el dieciséis de noviembre del dos mil veintidós y concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro a la señora Silvia Gabriela Morales Jiménez, soltera, portadora de la cédula de identidad uno-setecientos setenta y ocho-seiscientos cincuenta y cuatro, licenciada en Administración de Empresas, vecina de Santo Domingo de Heredia, avenida cero, calle nueve. Presente la designada, acepta el cargo y jura su fiel cumplimiento.**
>
> **TRES. Se comisiona al Presidente de la Junta Directiva Nacional, Órgano que tiene las atribuciones de Asamblea de Accionistas de esta Sociedad, asiente estos acuerdos en el Libro de Actas de Asamblea General de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa Sociedad Anónima, así como para que comparezca ante Notario Institucional, a fin de solicitar la protocolización en lo conducente del acta correspondiente a esta Asamblea para su inscripción en el Registro Nacional.**
>
> **CUATRO. Solicitar a la Secretaría de la Junta Directiva que comunique en forma oportuna y por escrito este acuerdo a quienes corresponda.**
>
> **CINCO. Solicitar a la Administración que genere en forma oportuna el comunicado de este acuerdo a quien corresponda.**
>
> **Lo anterior en cumplimiento del artículo 16 del acuerdo Conassif 16-16 y de conformidad con lo establecido en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo, artículo 4 del Reglamento para la Regulación de las Relaciones Corporativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades Anónimas, así como la cláusula séptima del Pacto Constitutivo de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.".** (987)

ACUERDO FIRME.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A., acuerda por unanimidad:

"UNO. En vista de que el periodo de nombramiento de los actuales miembros de Junta Directiva concluyó el quince de noviembre del dos mil veintidós, se acuerda designar como miembros de la Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión, Sociedad Anónima, para el periodo que inició el dieciséis de noviembre del dos mil veintidós y concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro, a los señores: Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, divorciado, portador de la cédula de identidad uno-quinientos ochenta y siete-setecientos diecinueve, licenciado en Derecho, vecino de San José, San José, Hospital, calle treinta, avenidas seis y diez, Condominio Seis-Treinta, número once cero cuatro, en el cargo de PRESIDENTE; Nidia Consuelo De Lo Solano Brenes, casada, portadora de la cédula de identidad tres-doscientos cuarenta y seis-quinientos cuarenta y siete, máster en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, vecina de Cartago, Tres Ríos, San Juan de la Unión, de Plaza Rainbow cincuenta metros sur y veinticinco metros oeste en el cargo de VICEPRESIDENTA; Alberto Valverde Flores, soltero, portador de la cédula de identidad número uno-mil cuatrocientos treinta y dos-cero trescientos tres, M.Sc. Finance and Global Trading y bachiller en Economía, vecino de Heredia, Belén, Alturas de Cariari, avenida sesenta y dos, casa diecisiete A, en el cargo de TESORERO; Deiby Josué Méndez Brenes, soltero, portador de la cédula de identidad número uno-mil doscientos ocho-cero novecientos sesenta y uno, máster en Economía Política, vecino de San José, Aranjuez, Barrio Amón, avenida once, transversal siete, casa de tres pisos color blanco, en el cargo de SECRETARIO; Allan Matarrita Chinchilla, divorciado, portador de la cédula de identidad número uno-mil ciento cincuenta y cinco-cero seiscientos ochenta y siete, máster en Administración de Negocios y en Comunicación, vecino de San José, Moravia, San Rafael, frente al Instituto Bíblico, casa gris con portón negro, en el cargo de VOCAL. Presentes los designados, aceptan el cargo y juran su fiel cumplimiento.

El Director independiente es el señor Alberto Valverde Flores.

DOS. En vista de que el periodo de nombramiento del actual FISCAL de Popular Sociedad de Fondos de Inversión, Sociedad Anónima concluyó el quince de noviembre del dos mil veintidós, se acuerda elegir en este cargo para el periodo que inició el dieciséis de noviembre del dos mil veintidós y concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro a la señora Ana Lorena Ramírez González, casada, portadora de la cédula de identidad número uno-cero seiscientos ochenta y ocho-cero ochocientos ochenta y seis, licenciada en Derecho, vecina de San José, Curridabat, Curridabat, Residencial Hacienda Vieja, frente a la escuela La Lía, casa trescientos cuarenta y tres. Presente la designada, acepta el cargo y jura su fiel cumplimiento.

TRES. Se comisiona al Presidente de la Junta Directiva Nacional, Órgano que tiene las atribuciones de Asamblea de Accionistas de esta Sociedad, asiente estos acuerdos en el Libro de Actas de Asamblea General de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión Sociedad Anónima, así como para que comparezca ante Notario Institucional, a fin de solicitar la protocolización en lo conducente del acta correspondiente a esta Asamblea para su inscripción en el Registro Nacional.

CUATRO. Solicitar a la Secretaría de la Junta Directiva que comunique en forma oportuna y por escrito este acuerdo a quienes corresponda.

CINCO. Solicitar a la Administración que genere en forma oportuna el comunicado de este acuerdo a quien corresponda.

Lo anterior en cumplimiento del artículo 16 del acuerdo Conassif 16-16 y de conformidad con lo establecido en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo, artículo 4 del Reglamento para la Regulación de las Relaciones Corporativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades Anónimas, así como la cláusula séptima del Pacto Constitutivo de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A.". (988)

ACUERDO FIRME.

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:

"UNO. En vista de que el periodo de nombramiento de los actuales miembros de Junta Directiva concluyó el quince de noviembre del dos mil veintidós, se acuerda designar como miembros de la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, para el periodo que inició el dieciséis de noviembre del dos mil veintidós y concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro, a los señores: Shirley Yijanni de Jesús González Mora, casada, portadora de la cédula de identidad tres-doscientos sesenta y seis-

quinientos doce, bachiller en Ciencias Económicas, vecina de San José, Goicoechea, cuatrocientos metros oeste de la iglesia católica de Mata de Plátano, detrás del supermercado Fresh Market, en el cargo de PRESIDENTA; Margarita Eugenia Fernández Garita, casada, portadora de la cédula de identidad tres-doscientos sesenta y cinco-cero setenta y siete, máster en Administración Pública, vecina de Cartago, La Unión, Dulce Nombre, Residencial Naturaleza del Este, casa diez D, en el cargo de VICEPRESIDENTA; Adriana Céspedes Camacho, divorciada, portadora de la cédula de identidad número uno-setecientos cuarenta-setecientos sesenta y siete, abogada notaria litigante, vecina de San José, Montes de Oca, San Pedro, Barrio Dent, Condominio Onix, planta baja, veinticinco metros oeste de Taco Bell, en el cargo de TESORERA; Víctor José Mora Schlager, casado, portador de la cédula de identidad uno-mil doscientos ochenta y ocho-cuatrocientos siete, licenciado en Derecho, con mención en Derecho Tributario, licenciado en Administración de empresas, máster en Fiscalidad Internacional, vecino de Heredia, Heredia, Mercedes, del Maxi Pali de Mercedes Norte, 100 metros al este y 100 metros al norte, casa blanca con portones negros a mano derecha, en el cargo de, en el cargo de SECRETARIO; Marcos Hernán Arce Cerdas, divorciado, portador de la cédula de identidad nueve-cero setenta y cinco-seiscientos sesenta y cinco, licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública y licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, vecino de Alajuela, San Carlos, Ciudad Quesada, San Gerardo, de la entrada principal de la escuela de San Gerardo cincuenta metros sur, cincuenta metros este y cincuenta metros sur, casa de una planta a mano derecha, en el cargo de VOCAL UNO; Marvin de Jesús Sánchez Rodríguez, soltero, portador de la cédula de identidad número dos-cero setecientos veinticinco-cero ochocientos noventa y dos, Administrador Público, vecino de San José, Montes de Oca, San Pedro, ciento cincuenta metros al sureste del Banco Popular, en el cargo de VOCAL DOS, y Randall Mata Castillo, casado, portador de la cédula de identidad número uno-mil ciento noventa y tres-cero quinientos veinte, Ingeniero Industrial y máster en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas, vecino de San José, Montes de Oca, Sabanilla, cien metros sureste del Fresh Market del Cristo de Sabanilla, en el cargo de VOCAL TRES. Presentes los designados, aceptan el cargo y juran su fiel cumplimiento.

Los Directores independientes son los señores Víctor José Mora Schlager y Adriana Céspedes Camacho.

DOS. En vista de que el periodo de nombramiento del actual FISCAL de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima concluyó el quince de noviembre del dos mil veintidós, se acuerda elegir en este cargo para el periodo que inició el dieciséis de noviembre del dos mil veintidós y concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro al señor Alfonso Molina Rodríguez, casado, portador de la cédula de identidad nueve-cero ochenta y cinco-novecientos veinte, licenciado en Contaduría Pública, vecino de Cartago, La Unión, Tres Ríos, 50 metros oeste de la entrada principal de Inciensa, casa color terracota, a mano izquierda. Presente el designado, acepta el cargo y jura su fiel cumplimiento.

TRES. Se comisiona al Presidente de la Junta Directiva Nacional, Órgano que tiene las atribuciones de Asamblea de Accionistas de esta Sociedad, asiente estos acuerdos en el Libro de Actas de Asamblea General de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, así como para que comparezca ante Notario Institucional, a fin de solicitar la protocolización en lo conducente del acta correspondiente a esta Asamblea para su inscripción en el Registro Nacional.

CUATRO. Solicitar a la Secretaría de la Junta Directiva que comunique en forma oportuna y por escrito este acuerdo a quienes corresponda.

CINCO. Solicitar a la Administración que genere en forma oportuna el comunicado de este acuerdo a quien corresponda.

Lo anterior en cumplimiento del artículo 16 del acuerdo Conassif 16-16 y de conformidad con lo establecido en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo, artículo 4 del Reglamento para la Regulación de las Relaciones Corporativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades Anónimas, así como la cláusula séptima del Pacto Constitutivo de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A.". (989)

ACUERDO FIRME.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., acuerda por unanimidad:

"UNO. Se revoca, a partir del veintinueve de noviembre del dos mil veintidós, el nombramiento de los siguientes miembros de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima: Carlos Rogelio Nieto Vargas, divorciado, portador de la cédula de identidad número uno-cero setecientos veintinueve-cero cero setenta y ocho, máster en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo, vecino de Heredia, Santa Bárbara, Jesús, Birrí, de la entrada calle

principal, al Hotel Monte Campana, cien metros oeste y un kilómetro sur, última casa, portón negro, en el cargo de TESORERO.

DOS. Designar como miembro de la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima, para completar el periodo que vence el doce de marzo del dos mil veintitrés, al señor Arturo Baltodano Baltodano, casado, portador de la cédula de identidad número uno-cero seiscientos sesenta y cuatro-cero ciento cuatro, máster en Administración y Derecho Empresarial, vecino de San José, Desamparados, San Antonio, del Súper Constancia trescientos metros norte y setenta y cinco metros oeste, Residencial Arizona, casa once B, en el cargo de TESORERO. Presente el designado, acepta el cargo y juran su fiel cumplimiento.

El Director independiente es el señor Arturo Baltodano Baltodano.

TRES. Se revoca, a partir del veintinueve de noviembre del dos mil veintidós, el nombramiento del señor Guido Alberto Monge Fernández, casado, portador de la cédula de identidad uno-quinientos ochenta y uno-ochocientos sesenta y ocho, máster en Gestión Macroeconómica y Políticas Públicas, vecino de San Antonio de Escazú, Barrio el Carmen, trescientos metros al sur del Súper Aguimar, en el cargo de FISCAL de Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima.

CUATRO. Designar como Fiscal de Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima, para completar el periodo que vence el doce de marzo del dos mil veintitrés, al señor José Alberto Solís Sáenz, casado dos veces, portador de la cédula de identidad número dos-cero doscientos ochenta y cuatro-mil trescientos setenta y uno, licenciado en Ciencias de la Educación con énfasis en administración educativa, vecino de San José, Desamparados, San Miguel, de la pulpería San Martín setenta y cinco metros norte y setenta y cinco metros este, casa con portón negro de doble hoja, Presente el designado, acepta el cargo y jura su fiel cumplimiento.

CINCO. Se comisiona al Presidente de la Junta Directiva Nacional, Órgano que tiene las atribuciones de Asamblea de Accionistas de esta Sociedad, asiente estos acuerdos en el Libro de Actas de Asamblea General de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima, así como para que comparezca ante Notario Institucional, a fin de solicitar la protocolización en lo conducente del acta correspondiente a esta Asamblea para su inscripción en el Registro Nacional.

SEIS. Solicitar a la Secretaría de la Junta Directiva que comunique en forma oportuna y por escrito este acuerdo a quienes corresponda.

SIETE. Solicitar a la Administración que genere en forma oportuna el comunicado de este acuerdo a quien corresponda.

Lo anterior en cumplimiento del artículo 16 del acuerdo Conassif 16-16 y de conformidad con lo establecido en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo, artículo 4 del Reglamento para la Regulación de las Relaciones Corporativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades Anónimas, así como la cláusula octava del Pacto Constitutivo de Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima". (990)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Hay una serie de acuerdos, pero voy a agregar otro final que tiene que ver con un cierre.

Nosotros consideramos que vamos a cerrar este proceso hoy para poder iniciar unas mejoras de lo que viene, y es agregar dentro de los acuerdos para el proceso de selección de los miembros de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y con la finalidad de dar el seguimiento a los requisitos del puesto en el artículo 20 del Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero, se propone lo siguiente:

1. Iniciar con no menos de 4 meses de antelación al vencimiento de los nombramientos, el proceso de selección de los aspirantes a formar parte de una Junta Directiva de las subsidiarias, para lo cual se contratará a una empresa de reclutamiento, la cual debe realizar una preselección de los postulantes de conformidad con los requisitos que se disponen en normativa vigente y los correspondientes a los puestos Directivos. Para iniciar el proceso de selección se deberá realizar una publicación en un diario de circulación nacional, al igual que se hace con las Juntas de Crédito Local.

2. Aquí esta propuesta de este punto 2 está relacionada con que nosotros logremos determinar que en el análisis que hacen del Kompe, la herramienta Kompe Disc, las competencias son de índole gerencial. Entonces, esto se identifica mucho y aquí lo que queremos es que para tales efectos tengamos las propias habilidades, que dicen habilidades blandas pero son competencias, como

a. Integridad
b. Compromiso social
c. Seguimiento de gestión
d. Análisis de la información
e. Planeación
f. Liderazgo y experiencia
g. Visión estratégica
h. Atención al detalle
i. Capacidad de análisis
j. Comunicación eficaz
k. Resolución de problemas
l. Capacidad crítica
m. Toma de decisiones
n. Profundidad en el conocimiento de los productos
o. Dirección de equipos.

Son 15, ahí lo que estamos tratando de resguardar son las 15 competencias que guarda el Kompe Disc.

3. Instruir al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, a las áreas que el Comité considere competentes, para que confeccionen un nuevo proceso de evaluación del desempeño para los miembros de las Juntas Directivas de las Subsidiarias.

Aquí con la Dirección Corporativa de Riesgo, nosotros estamos analizando la confección de una valoración 360, por eso es importante que estas habilidades que, de ser aprobadas esta noche, inmediatamente nos permitirían –por aquí don Alberto que está trabajando con nosotros en esto– darle una diferencia y justamente lo que decía don Juan Luis, para ir valorando no solamente una vez año, quizás hasta 3 o 4 veces al año, una valoración del desempeño para los Directores.

4. Solicitar al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, que presente a la Junta Directiva Nacional una propuesta de un nuevo proceso de reclutamiento y selección de los miembros a las Juntas Directivas de las Subsidiarias en un plazo de 60 días.

Esto porque ya está bien avanzado el proceso, ya hay cosas en las que se ha venido avanzando y esta propuesta estaría agregándose a la propuesta de acuerdos que aquí se consignan en estos aspectos.

La Directora, Sra. González Mora:

Ay perdón, en ese último inciso me parece que en vez de un nuevo proceso es un nuevo procedimiento.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es que es un nuevo proceso, eso no modifica la parte, es un proceso como tal de reclutamiento y selección. Digamos, la palabra técnica es proceso, no es…

La Directora, Sra. González Mora:

Que da a entender que vamos a nombrar nuevamente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, no…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Si usted lee así, así…. Proceso.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Dice, por eso empecé diciendo que aquí cerramos el capítulo de lo que hoy vimos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

No, de acuerdo, de acuerdo, es un tema de redacción, me parece. Pero si está claro, tranquilidad.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ah bueno, le quito nuevo proceso… una propuesta de reclutamiento y selección.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Exactamente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Gracias. ¿Si estamos de acuerdo con el resumen de los acuerdos? Sirvan levantar la mano.

Al respecto la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

> **"Para los subsiguientes procesos de nombramientos de los miembros quienes integran las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y con el fin de alcanzar los presupuestos establecidos en el Artículo 20º sobre los Requisitos de idoneidad para los miembros que integren las Juntas Directivas del Conglomerado Financiero del Código de Buen Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y lo dispuesto en el acuerdo Conassif 15-22 sobre Idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia, se debe cumplir lo siguiente:**
>
> **1. Iniciar con no menos de 4 meses el proceso de selección de los aspirantes a formar parte de una Junta Directiva subsidiaria, para lo cual, se contratará a una firma de reclutamiento que preseleccionará a los postulantes de conformidad con la Ley y la normativa vigente. Se deberá hacer una publicación en un diario de mayor circulación nacional.**
>
> **2. Deberá contemplarse una valoración de las competencias con una metodología adecuada, tomando en cuenta las siguientes competencias:**
>
> **1. Integridad**
> **2. Compromiso Social**
> **3. Seguimiento de Gestión**
> **4. Análisis de la información**
> **5. Planeación**
> **6. Liderazgo y experiencia**
> **7. Visión Estratégica**
> **8. Atención al detalle**
> **9. Capacidad de análisis**
> **10. Comunicación eficaz**
> **11. Resolución de problemas**
> **12. Capacidad crítica**
> **13. Toma de decisiones**
> **14. Profundidad en el conocimiento de la Subsidiaria**
> **15. Dirección de equipos.**
>
> **3. Solicitar a la Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones que con la colaboración de las áreas que estime convenientes, elabore un nuevo proceso para la evaluación del rendimiento para los miembros de las Juntas Directivas de las Subsidiarias, en un plazo de 60 días.**
>
> **4. Solicitar al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones presentar a esta Junta Directiva Nacional la propuesta de reclutamiento y selección de los miembros a las Juntas Directivas de las Subsidiarias en un plazo de 60 días". (1005)**

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. González Cordero:

Solo una observación. El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones hace una propuesta, la trae a Junta Directiva.

En esa reunión, ahora a las 2:00 de la tarde, se hacen observaciones. ¿Se tienen que justificar en el acuerdo o cómo se maneja?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No, este último acuerdo es independiente de eso, por eso decía que es totalmente aparte.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Perdón, don Abel, si me permite. Los acuerdos son más extensos, verdad, porque llevan un formato a nivel registral, que yo no sé si don Luis lo va a leer o lo incorpora.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Es demasiado largo.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, porque los acuerdos son mucho más extensos, son nombramientos a nivel registral, se autoriza a usted, como Presidente, para comparecer ante notario, o sea, se dice lo de los independientes, quiénes son y todo eso.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, aquí está, ¿aquí quedó verdad? Sí, sí, así está aquí.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Digo yo, para efecto del acta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es para no leerlo porque son como 4 páginas, pero está en ese sentido. Gracias por la observación.

¿Estamos de acuerdo? Sí, *okey*. Entonces, aquí tenemos uno, dos, tres, cuatro, cinco, acuerdo unánime entonces.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo quería que pida a la Administración o a la Secretaría que lo comunique cuanto antes, porque es que están esperando los Gerentes para ver qué cosas tienen que resolver por estos 15 días que hemos dejado de sesionar, que ahora lo comentamos doña Shirley y yo.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Abel, tal vez un acuerdo adicional de darle las gracias y desearle éxitos a la gente que ya no es reelegida.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que eso, a ver, estamos de acuerdo, pero eso yo creo que es una obligación de esta Junta Directiva darle el agradecimiento a la gente en ese sentido, en una carta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Instruir a la Secretaría General para que remita a los miembros salientes de las Juntas Directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado, un agradecimiento por las labores realizadas".** **(1006)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 15

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y por favor, tomamos el acuerdo de ampliar la sesión por lo menos el tiempo que nos falta para terminar con la agenda. ¿Estamos de acuerdo? Muy bien.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

¿Le va a dar firmeza?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Acuerdo firme?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5961 hasta las 20:38 a fin de avanzar con los puntos agendados". (1007)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 16

8.2.2.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General Corporativo a. i., solicita autorización para realizar pasantía en la Ciudad de México del 5 al 9 de diciembre de 2022. (Ref.: Oficio GGC-1479-2022)

El Presidente, Sr. Salas Mora:

El 8.2.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Abel, ¿no importa si empiezan por el último?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El 8.2.2, lo estaría presentando yo directamente. Este documento lo remitió don Daniel Mora en su calidad de Gerente General interino y el propósito del GGC-1479 es solicitar autorización a la Junta Directiva para que yo, en calidad de Gerente General Corporativo, asista a una invitación que nos hace Microsoft *Technologies* en la Ciudad de México, que es una actividad que han organizado exclusivamente para el Banco y es a partir del conocimiento que Microsoft tiene del Banco y de las herramientas que a lo largo de todos estos años hemos venido adquiriendo.

Entonces, no sólo nos van a permitir están con ellos, que nos muestren los técnicos, los expertos en el manejo de cada una de las herramientas que hemos venido adquiriendo durante este tiempo, que es el *Power Automate, Power Virtual, Power BI*, que son herramientas que hoy tenemos pero que no estamos manejando al 100%, y en esa línea nos estarían colaborando también en abrirnos la posibilidad de ir a bancos en México donde nos muestren cómo ellos han venido desarrollando todas estas herramientas y cómo, también, han generado eficiencias importantes a nivel de las sucursales y agencias de cada una de estas sucursales en la banca mexicana, que ha venido con grandes avances, más que los bancos acá en nuestro país, poniéndole el nombre que queramos.

Me parece que es una gran oportunidad para tomar ese conocimiento, ese *know-how*, tanto de Microsoft a través de sus recursos, de sus expertos, sino también a nivel de la conexión que tienen con todos estos bancos.

Y, además, con Microsoft tenemos una relación de un desarrollo de un proyecto también que es el CRM, que es un proyecto que esperamos poder implementar en un año y que también es un gran reto de los que tenemos para el año 2023.

Sale el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, al ser las **diecinueve horas con veinticinco minutos.**

En esa línea, pues estaría solicitando la autorización de la Junta Directiva, la actividad sería para los días del 5 al 9 de diciembre, es en la ciudad de México, los costos de transportes y viáticos estarían generándose a partir de la Gerencia y pues yo considero valioso, también, que en virtud de todo el Plan Estratégico que estamos desarrollando, el alineamiento, las metas, la eficiencia, todo el proceso de automatización, todo el proceso de transformación digital, me parece importante que don Abel nos pueda acompañar en virtud de los conocimientos sobre todos estos temas y los lineamientos estratégicos y sobre todo la transformación digital que estamos generando en el Banco.

Entonces, esa es la propuesta para ver si en este periodo estaríamos obteniendo el permiso de la Junta Directiva para viajar. Esto sería del 4, estaríamos saliendo del 4 al 10, porque tendríamos que iniciar del 5 al 9 todas las actividades que tenemos, que ya tenemos una agenda, es una agenda bien importante y creo que podemos generar unas muy buenas alianzas estratégicas de fortalecimiento, no solo con Microsoft, que tenemos varios proyectos con ellos, sino también con la banca mexicana, que ha venido en un desarrollo más avanzado que el nuestro.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Qué fecha es?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Del 5 al 9 de diciembre y salimos del 4 al 10.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Aquí hay que agregar dos cosas. Hemos oído hablar de la Universidad de la Singularidad, cuya sede central es en Silicon Valley, Estados Unidos, California, y hay 3 que funcionan en América Latina con mucho éxito, una está en México, la otra en Colombia, la otra en Argentina, y aquí estamos tratando de ir a visitar a la Rectoría de esta universidad para poder establecer procesos de formación y capacitación en el área de tecnología, muy ligada al proyecto del centro que se quiere tener aquí.

Al Banco Bienestar, que es un banco muy similar, opera muy similar a la Banca Social y a la Confederación de Cajas Populares; además, todas están en el Distrito Federal.

Don Manuel y después doña Iliana.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, tal vez para aclaración porque don Marvin utilizó una palabra que es una invitación de Microsoft; entonces, aclarar si el Banco asume todos los costos de esta pasantía, porque si fuera una invitación podría ser que tengamos algún problema y si eso fuera de esa forma y no hay ninguna compatibilidad, este, no tendría problema.

Y la otra sugerencia, porque el tema me parece interesante y la experiencia que hemos tenido aquí con las herramientas Microsoft en el Banco es que las tenemos y ni siquiera sabemos que las tenemos y si sabemos, no las usamos porque no sabemos cómo usarlas; es que me parece que se debe incorporar también gente de un nivel técnico diferente para sacarle todo el provecho a esto, no solo el gerencial sino realmente el operativo, pero yo me imagino que ustedes están pensando en algo así. Tal vez para aclarar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es, totalmente.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Perdón, don Marvin. ¿Quiénes van?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La primera es, el Banco cubre todos los costos…

La Directora, Sra. Campos Gómez:

No, no, sí, pero ¿quiénes van?, perdón.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Estaríamos asistiendo Víctor Rodríguez, en su calidad de Subgerente General de Negocios; don Maurilio, quien tiene a cargo toda la parte de transformación digital y Luis Alvarado, que es el que ha venido desarrollando todas estas herramientas de BI, etc.

Reingresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, al ser las **diecinueve horas con treinta y cinco minutos.**

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí, precisamente en esa línea de don Manuel sobre la conveniencia de los análisis de este tipo de invitaciones y participaciones que no dudo tienen una importancia trascendental para el Banco y para las personas que asisten, es la duda de este tipo de documentos porque nosotros tenemos una Dirección de Tecnología de Información, el cual tiene que sugerir las personas técnicas apropiadas y la persona que está encargada de Tecnología y, por supuesto, en la presidencia del Comité Corporativo de Tecnología, doña Genoveva, y veo que viene con una ruta directa, o sea, no pasa precisamente por el Comité que tenemos nosotros encargado para estos temas, verdad.

Entonces, yo quisiera hacer la sugerencia de que en otras oportunidades, cuando es un tema de Auditoría, que venga a través del Comité Corporativo de Auditoría; si es un tema de Riesgos, que lo haya evaluado la parte del Comité Corporativo de Riesgos, igual en este tema; porque si se toman las Gerencias o si se reparten los viajes a conveniencia y no por tecnicismo, estamos dejando de sacarle el máximo provecho que podemos sacar a un tema de esos, sobre todo para futuras implementaciones, sacarle provecho, como dice don Manuel, de lo que es Microsoft en el Banco.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Me permite, Presidente?... ah perdón.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Raúl. A ver, a mí me parece que don Marvin y don Abel pues son piezas claves para que vayan.

Le soy muy sincera, nosotros 3, me sorprende que yo sé que Rolando está operado, pero hubiera enviado al segundo a bordo de Rolando o algún técnico de esos, hubiera sido ideal.

Yo creo, revisando aquí mis apuntitos de las cosas que hemos venido trabajando Rolando y yo días atrás, precisamente me preocupa muchísimo que el Banco tiene 14 años de estar trabajando con Microsoft, yo sé que usted lo sabe don Marvin, 14 años, donde es cualquier cantidad de millones de dólares lo que Microsoft le factura al Banco.

Precisamente este año hubo un problema serio por un atraso, si no me equivoco, fue como de 15 días por una multa que Microsoft le quiso cobrar al Banco y precisamente, el Banco se negó a pagarla porque Rolando les dijo: *no señores, no lo voy a pagar*; y entonces ellos dijeron: *bueno, si ustedes no lo pagan entonces*, o sea, nos iban a dejar manos arriba.

Entonces, Rolando viene y por medio de… qué lástima, ahorita no recuerdo el nombre, de un proveedor, él es el que paga la multa para que no nos perjudiquen al Banco, *okey*.

Rolando viene haciendo estudios precisamente porque nosotros estamos pagando mucho dinero –como dijo don Manuel– a Microsoft y de cosas que no tienen ni sentido ni conocemos, donde precisamente él está haciendo unas investigaciones y reuniones y ya estamos trabajando para ver cómo nos pasamos a la nube de Google, ¿por qué?, porque con Microsoft esto es principalmente lo que más trabajamos y vamos a ahorrarle al Banco un 40% si nos pasamos a la nube de Google.

Yo sé que con lo del Banco también están cosas por venir de ciberseguridad y esa cuestión, y entonces, como dijo don Manuel, qué dicha que aclararon que es, o sea, por cuenta nuestra, no es una invitación, porque si no habría conflicto, exactamente.

Pero sí les hago saber esto porque si estamos, o sea, don Maurilio creo que no está enterado, si fue él que propició esto, este viaje, ¿o fue don Daniel?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, esta fue una invitación de Microsoft que viene a través de Luis Alvarado, que Luis ha estado muy involucrado.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Luis es el muchachito? Ya…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El que está acá, sí. Que él es el que ha desarrollado mucho de las herramientas que tenemos.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ajá, si, no. Yo sé que él es muy eficiente. Yo dejo esto ahí, pero me preocupa. Vuelvo y repito, más con el conocimiento de los enlaces que tiene don Abel con esos bancos, me parece maravilloso que don Abel y el señor Gerente vayan, pero después de ahí me parece que mínimo debió haber ido el Subdirector de Tecnología de Información; no sé don Víctor, no me preocupa.

Es que lo que usted mencionó, señora Directora, son personas relacionadas con el tema, *okey*, así es que lo dejo ahí a que se someta a comentarios y análisis de ustedes.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Raúl…

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, muy oportunas las palabras de doña Genoveva, me parece que hay que considerarlas; incluso, tan metido está el Comité Corporativo de Tecnología de Información que me parece que debió haber sido con representantes de la Junta Directiva, de haberse tomado en cuenta.

Pero yo quisiera hacerle una pregunta a don Marvin, ¿cuándo terminan las vacaciones de don Juan Francisco?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El 12 de diciembre.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El 12 de diciembre, sería después de esa actividad. Entonces, Juan Francisco estaría en vacaciones y usted estaría en la pasantía, y estamos en diciembre. ¿A usted le parece que es un buen *time* esa pasantía con los problemas tan graves que hemos tenido en Tecnología de Información durante los últimos 18 meses tal vez?

Pienso qué haríamos nosotros, como Banco, cómo reaccionaríamos ante un evento de caídas como lo tuvimos el año pasado, usted recuerda muy bien, sin dos elementos de la plana mayor.

Lo dejo como pregunta, no como opinión, tengo mi opinión y lo haré saber en mi justificación de voto.

No dudo de ninguna manera de la importancia de la capacitación o la pasantía, pero perfectamente, si esto depende del Banco y Microsoft está abriendo las puertas, bien se le puede decir que este no es un buen momento para nosotros, podemos hacerlo en febrero, podemos hacerlo en marzo. Eso es lo que yo considero.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El tema del tiempo… hay picos en este tema de operación, Día de la Madre, *black friday*, que acaba de pasar, diciembre, es un mes …sobre todo avanzando el mes, nos parecía que era una buena oportunidad de aprovechar esta gestión que se estaba haciendo con Microsoft, y

pues, uno siempre está al pie con los mecanismos de comunicación que tenemos para estar al tanto de lo que está pasando en el nivel de la operación que siempre lo hacemos, siempre estoy pendiente de los temas.

Es esa oportunidad de visitar un banco mexicano, pero igual, yo respeto la decisión de la Junta Directiva en ese sentido y habría que hablar con Microsoft nada más, cuándo es que podríamos trasladar para una fecha futura.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Si me permite ahí, tal vez que no se vayan los dos, que vaya don Marvin y que se quede don Víctor.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A mí sí me sorprende y perdón, don Marvin, y con todo el respeto, porque cuando yo me enteré de esto, le dije, ¿Rolando, vos supiste de esto?, me dice, no sé nada doña Genoveva, yo sé que hay algo en Las Vegas.

A mí me parece…, no, había algo en Las Vegas, un evento de Microsoft en Las Vegas, le puedo mandar hasta lo que él me mandó, es más, él me mandó que era lo que iba a haber en Las Vegas.

Es más, me encantaría que hubieran presentado aquí lo que ustedes van a ver precisamente, o qué va a ser la capacitación de Microsoft por 4 días, bueno 4, 8 son para ver bancos. Los días, cuáles son los temas que se van a desarrollar, me habría encantado también verlos.

Y que Rolando no supiera nada, verdaderamente se lo tengo que decir de corazón, me sorprendió sobre manera. A mí y gracias que dijeran que alguien de TI debería haber ido de la Junta Directiva, a mí no me interesa y en este momento yo preferiría que son las personas que están en el campo de batalla, estamos en un momento donde estamos haciendo los mejores esfuerzos para hacer las mejores cosas.

Más ustedes han visto, me estoy saliendo un poquito del tema, pero sí me preocupa lo que ha sucedido con que 8 personas vengan a trabajar en los dos edificios, 4 en uno y 4 en otro, y se ha hecho un alboroto horrible, simplemente por eso y estamos tratando de mejorar esto, estamos tratando de implementar las cosas muy bien.

El día del *Black Friday* el Banco estuvo 10 minutos fuera, mientras que el Costa Rica se cayó tres veces, o sea, estamos haciendo las cosas bien, nos estamos proponiendo hacer las cosas bien.

Don Rolando creo que está haciendo un gran trabajo al respecto.

Así que, no encuentro la justificación, honestamente de esta cuestión, como dice, creo que fue don Raúl, que dijo que se podría hacer después de la veda, en febrero o en marzo o no sé, más que es exclusivo para nosotros, entonces se podría mover, pero si ya también se sacaron citas con los otros bancos, que es importante ir a visitar, eso no se debería perder.

Entonces, con mucha más razón, ahí sí digo, don Abel ahí debe estar ahí presente, son negociaciones, que me parece que el Presidente debe estar, pero nada más.

Pero sí, a mí me dolió mucho que el director de TI, pintado en la pared, ni sabía, es más, me molestó.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, el que más ha involucrado a don Rolando en todos los temas son yo desde que él ingresó y hemos hecho un equipo de trabajo permanente, de hecho, la ventana que se hizo ayer, lo que nos permite es aumentar las interacciones de 3.000 a 18.000, pensando precisamente en diciembre. Esta parte de lo que es el proceso de explotación de las herramientas, en realidad las hemos llevado desde la transformación digital, y por ahí es que viene el tema y la relación con Microsoft también, no solo por esto, sino por el CRM.

Pero bueno, tal vez si me faltó un poco más de comunicación con Rolando, lo que estuvimos hablando el sábado fue del proceso que estamos siguiendo de teletrabajo, de sus temas personales en cuanto a la operación, y la verdad es que a mí se me escapó.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y don Marvin, y me decía don Rolando, porque yo le hablaba a él, ¿don Rolando, usted le explicó a don Marvin que está ahí pegado lo de TI, usted le explicó que, si nos pasamos a Google, vamos a tener…, darle al Banco una solución".

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Eso lo sabemos, eso lo hemos conversado.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me dijo que sí, que usted eso lo sabía.

Entonces, si vamos a hacer esto, ¿qué es lo que vamos a seguir con Microsoft?, más bien, como dice Rolando, quiero quitarme cosas de Microsoft que me ha traído tanto problema y como lo dijo don Manuel muy claro.

Entonces, o vamos a estrechar lazos con Microsoft o vamos a buscar mejores opciones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero, no es de hoy para mañana que vamos a quitar la relación con Microsoft.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Obvio, no, ni a Temenos, ni al otro, ni al otro, sabemos que estamos en todo ese proceso, pero entonces, no sé, la verdad es que estoy bastante confundida, perdón.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya tenemos inversiones importantes en Microsoft, y eso no desaparece de la noche a la mañana, o sea para pasarnos a Google, que lo venimos hablando desde hace meses, es todo un proceso, hay un tema de contratación administrativa y entonces las herramientas están ahí, si nosotros no las aprovechamos, hemos hecho una inversión que por muchos años se ha estancado y que no se ha hecho el aprovechamiento y que lo que queremos es sacarle provecho.

Todo lo que hemo hecho con todo el tema de BI y todos los trabajos que se han venido haciendo con la parte del Plan Estratégico, de la información que tenemos en el nivel directo en los celulares y la computadora, donde yo inmediatamente el día siguiente yo sé cuánto tenemos colocado, en cuál producto no vamos, cuál cayó, cuál no cayó, todo esto viene de esas herramientas.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, doña Shirley, disculpe, no cree usted que podríamos sustituir el espacio de don Víctor, que es el que veo que está sobrando, en este momento no podemos llevarnos al subdirector, porque don Rolando está operado, a pesar de que felizmente salió bastante bien de la operación, les comento, está operado, entonces Oscar no se puede ir. Llevarse a alguien que sea el que esté más al tanto de los asuntos de Microsoft. Es lo único que veo la justificación, don Víctor no me entra en la cabeza qué va a ir a hacer.

La Directora, Sra. González Mora:

A la luz de lo que hemos hablado, aprovechando que mañana hay una Junta, por qué no replantean el equipo que va a asistir para no continuar con la discusión y que tomemos en cuenta recomendaciones válidas, sobre todo las relacionadas con TI y ahorramos un poquito el tiempo, seguimos con el tema que nos falta y se replantean quiénes van a asistir, porque la asistencia es básica, es importantísima.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Tal vez, señores, en lo que compete a la Junta, sería aprobarle al Gerente y a don Abel, eso lo estaba comentando.

Los que son de Administración, todos corresponde al Gerente la aprobación, o sea, no es la Junta. El Gerente aprueba las personas que son de la Administración.

Digo esto porque, la salida es el lunes creo, y si va a haber urgencia por comprar tiquetes y todo eso, eso es Sicop, es todo un tema complejo, no es tan rápido.

Si la decisión está en que vayan a pesar de todo lo que se ha conversado, el acuerdo sería para el señor Presidente de la Junta Directiva y para el señor Gerente, el resto que vaya a ir es un asunto de la Administración y le corresponde al Gerente definir.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero tomo en cuenta lo que se ha comentado acá.

Nada más el tema de don Víctor, porque don Víctor reporta en todas las sucursales, de ahí que se encontraba el valor ahí en ese proceso, pero tomo las recomendaciones.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces con base en lo dicho por don Armando, debemos aprobar el asunto del Gerente y el Presidente.

Eso es realmente lo que nos compete, el resto sobró.

Todos los que estén de acuerdo en que vayan el Presidente y el Gerente, levanten la mano.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Hay alguien en desacuerdo?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Se toma nota que don Raúl está en desacuerdo.

Solamente agrego, que en el futuro todas las actividades relacionadas con el desarrollo y personas vengan sugeridas por las distintas comisiones, cuando se trata de este tipo de intercambios y pasantías.

Al respecto, a Junta Directiva Nacional acuerda por mayoría:

> **"Autorizar la participación del Presidente de la Junta Directiva Nacional, Sr. Abel Salas Mora, y del Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, en la pasantía en el Microsoft Technology Center, preparada a partir del conocimiento que Microsoft tiene de las necesidades y de las herramientas con que hoy dispone el Banco Popular. Dicha actividad se llevará a cabo en México, del 5 al 9 de diciembre de 2022.**
>
> **OBJETIVO DEL VIAJE**
>
> **Participar en la pasantía en el Microsoft Technology Center, la cual tiene entre sus fines mostrar el uso más eficiente que el Banco Popular puede darle a herramientas con que cuenta para el cumplimento de sus objetivos.**
>
> **TEMAS DE INTERÉS INSTITUCIONAL**
>
> **Se participará en una sesión en Microsoft Technology Center de la ciudad de México, creada exclusivamente para Banco Popular; esta sesión ofrece una oportunidad única para conversar con expertos para analizar las soluciones y su impacto en su industria para construir su ruta de transformación digital de forma satisfactoria y segura.**
>
> **Asimismo, se visitará el Centro Logístico Esmeralda, donde por parte de representantes de la empresa DIEBOLD se realizará la presentación de su equipo, así como un *tour* por las instalaciones de la planta y se participará de las siguientes reuniones:**
>
> **• Transformación de Sucursales**
> **• Tendencias**
> **• Plataformas Software**
>
> **También se visitarán sucursales bancarias, clientes de la empresa DIEBOLD.**
>
> **NOMBRE DEL PARTICIPANTE**
>
> **Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo**

Sr. Abel Salas Mora, Presidente, Junta Directiva Nacional

LUGAR POR VISITAR

Ciudad de México, México.

PERÍODO DE LA GIRA

Del 4 al 10 de diciembre 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

Se autorizan los gastos de transporte aéreo y terrestre de ida y regreso, además de cualquier costo por traslado desde las terminales aéreas y terrestres y hacia ellas, impuestos de salida, derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 8 inciso c) del Reglamento para el Desarrollo del Conocimiento y de las Competencias del Personal del CFBPDC. Así como por el Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para Funcionarios Públicos emitido por la Contraloría General de la República". (986)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 17

8.2.1.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General a. i., remite para valoración, los Resultados Financieros correspondientes al mes de octubre. (Ref.: Oficio GGC-1465-2022)

Inician su participación virtual Sres. Esteban Meza Bonilla, Director Financiero Corporativo a. i. y el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora.

El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:

Buenas noches. Un repaso rápido de las principales cifras al cierre de octubre 2022, destacar el nivel de activos con el que cierra el Banco, ₡4.070.407.000.000, 1,45% de crecimiento del activo en estos 10 meses del 2022, y como se observa respecto a la meta PAO a diciembre del 2022, con corte a octubre, estamos superando el crecimiento del activo total.

La estructura del activo muy concentrada en el portafolio del crédito, 66,37% de participación y el portafolio de inversiones un 20,92%. Respecto a la industria, el Sistema Bancario Naciones, veamos que el Banco Popular presenta un crecimiento del 1,45% al promedio del sistema es de un 1,14% en el nivel de crecimiento del activo total.

Portafolio de inversiones se mantiene con un saldo de ₡851.432 millones, una disminución en términos interanuales del 31,02%. Aquí se observa el saldo a diciembre del 2021, ₡1003,692 millones, una caída que como ya es de conocimiento de los miembros de la Junta, obedeció precisamente a un cambio en la estructura de financiamiento a finales del 2021, a inicios del 2022.

Sin duda alguna, la cartera de crédito presenta un crecimiento relevante en este año en 7,71%, de crecimiento de la cartera, por el orden de los ₡198.000 millones, es el crecimiento acumulado.

Destacar aquí el crecimiento de la cartera de consumo, ₡69.669 millones, el crecimiento de la cartera de vivienda ₡43.481 y el crecimiento del segmento corporativo institucional ₡102.443 millones, dentro de las partidas más relevantes o los segmentos más relevantes.

Respecto al sistema, aquí se ve también que el Banco Popular presenta un crecimiento de 7,47%, el sistema un 3,30%, Bancos estatales 2,34%, bancos privados 2,90%.

Aquí se observa, pues evidentemente este año ha sido muy positivo en cuanto al crecimiento en el portafolio de crédito, producto de las estrategias que se han venido implementando desde el inicio del año con BP Combo, la cartera de vivienda y todas las estratégicas que al respecto se han implementado.

La estructura del portafolio, básicamente referenciarla, 34,46%, la cartera empresarial y corporativa, la participación, vivienda un 24,24% y la cartera de consumo un 37,62% al cierre del 2022.

Destacar en este año, particularmente el tema de las estimaciones de crédito, el neto de estimaciones se observa acá, por el orden de ₡4.854 millones, hace un año estaban por el orden de ₡45.910 millones, hubo un efecto positivo importante de casi ₡40.000 millones de reducción en el gasto por estimaciones, que sin duda alguna este efecto ha contribuido en la generación de utilidades y es un efecto también, que se ha visto reflejado en el nivel del Sistema Bancario Nacional.

En cuanto a las estimaciones colectivas o la cobertura adicional de estimaciones, por el orden de los ₡51.139 millones, estimaciones colectivas por ₡25.556 millones, que esperamos reforzar, particularmente en el mes de diciembre, se estaría haciendo un reforzamiento de estas estimaciones colectivas de acuerdo con los análisis que al respecto ha venido realizado la Dirección Corporativa de Riesgo y que se estarán trayendo próximamente a esta Junta Directiva Nacional.

Estructura de financiamiento, básicamente destacar, muy concentrada en las captaciones a plazo, un 61,13%. Se observó un cambio interanual, hace un año las captaciones a plazo representaban el 42,22% y este cambio en la estructura del financiamiento corresponde precisamente a las captaciones a la vista con entidades que pasaron de una participación de un 25,12% a un 3,89%, donde la participación de nuestras sociedades, sin duda alguna, tenían una participación muy importante, se ha reducido esa participación el saldo de ₡853.246 millones a ₡124.821 al cierre de octubre.

Eso ha originado un incremento importante en las captaciones a plazo, que se ha venido administrando, igualmente destacar el ahorro obligatorio o aporte patronal por ₡244.000 millones de colones que están dentro de la estructura de financiamiento y considerando que actualmente hacemos una devolución mensual del monto recaudado 18 meses anteriores, y este monto prácticamente se mantiene en forma permanente financiando el portafolio de crédito en la estructura de balance.

Una referencia en el nivel de crecimiento del pasivo, en el nivel de sistema un 1,37%, Banco Popular un 1,52% ahí nos vemos bien en el nivel del sistema. El Patrimonio alcanzando ₡849.997 millones, a octubre con un crecimiento del 1,18%.

Esta disminución en el crecimiento patrimonial obedece a temas de las minusvalías que solo en este año presentaron un efecto de disminución patrimonial por el orden de los ₡75.264 millones, de acuerdo con el comportamiento de los precios de los títulos y se ha venido reflejando en el nivel del patrimonio.

Ingresos por servicios por ₡20.750 millones, un 9,20% de crecimiento, respecto al año anterior, se observa que en los dos años previos habíamos tenido una disminución, una caía en los ingresos por servicios.

Los gastos administrativos con un crecimiento del 12,58% en términos interanuales, que evidentemente es superior a los evidenciado en los dos años previos, esto como se ha comentado, obedece en gran medida a temas asociados a los aumentos salariales que se aprobaron para este año.

Y también, en algunos temas, recursos y de gastos asociados a temas de seguridad de la información y temas de estabilización de sistemas entre otras partidas relevantes.

Utilidades de las sociedades por el orden de ₡6.794 millones al cierre de octubre del 2022 y finalmente una utilidad neta acumulada a octubre del 2022 por ₡39.267 millones, que inclusive a esta fecha de corte estaría superando la expectativa que teníamos a diciembre en la proyección en el PAO de ₡37.416, estaríamos esperando el resultado de noviembre y diciembre y que evidentemente va a superar los ₡40.000 millones.

Principales indicadores financieros, un Roe ubicándose a octubre en 5,71%, un indicador de eficiencia 65,89%, la cobertura de ingresos por servicios a gastos administrativos un 15,62%; mora mayor a 90 días, 2,21% y un margen de intermediación que se ubica en 5,19% al cierre de octubre.

Una referencia básicamente de los indicadores en el nivel de la industria, básicamente para efectos comparativos, la mora del Banco se ubica en 2,21%, proveído del sistema es un 2,21% prácticamente estamos igualados al Sistema Bancario Nacional en este indicador.

La cobertura de estimación de cartera respecto a la cartera con atraso mayor a 90 días, en el caso del Banco es un 2,16%, los bancos estatales un 1,40%, 2,18% privados, 1,79% el Sistema Bancario Nacional. Esto es importante destacarlo porque es esta cobertura de 52,000 millones que tenemos de estimaciones para cubrir posibles deterioros de la cartera de crédito.

El indicador de eficiencia, ubicándose en 65,89%, promedio de la industria el 60,38% al cierre de octubre y la cobertura de ingresos por servicios a gastos administrativos, 15,72% el promedio de la industria 59,27% a esta fecha de corte.

El Roe 5,71% el Banco Popular, el promedio de la industria 8,27%, muy influenciado por el tema de la banca privada, 11,52% de Roe, aquí el tema del Bac incide en este resultado.

El apalancamiento que es un 4,79%, el promedio de la industria un 9,02%.

Básicamente señoras y señores, en las filminas se resumen las principales variables, pero más bien, quedo a la orden de ustedes por si tienen alguna consulta al respecto de estos resultados. gracias.

La Directora, Sra. González Mora:

Veo una excelente gestión en general, aquí en el cuadrito de las sociedades se ve el esfuerzo que se ha hecho, por ejemplo, Valores y Pensiones han tenido problemas de valoración de cartera y demás, ha sido un año muy difícil, el primer semestre fue parecido, Seguros se ve bien, pero veo a la SAFI más sufridilla.

Yo no estoy en esa subsidiaria, haber, básicamente y muy rápido, ¿qué es lo que ha pasado?, yo sé que con la pandemia hubo desocupación y demás, pero si debe ser un efecto fuerte, hay justificación lo conozco, pero ¿Qué medidas se están tomando, ¿cuál es la estrategia para la recuperación de la sociedad, etc.? Pues se le ve el golpe que ha sufrido en esta época.

La Directora, Sra. González Cordero:

¿Este dato de suficiencia patrimonial ya tiene la capitalización que le aprobamos hace unos días?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No lo tiene.

El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:

No lo tiene

La Directora, Sra. González Cordero:

Hay que ponerle atención a ese dato.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Con eso lo corregimos.

La Directora, Sra. González Cordero:

Con eso se corrige ¿Cuánto?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Quedaron 16.

La Directora, Sra. González Cordero:

16, perfecto, no era solamente preguntar si estaba o no, porque es importante, gracias.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No sé, tal vez lo complementas Estaban, ¿Qué es lo que ha pasado con la SAFI?, ha tenido que competir, muchos recursos han salido de SAFI y han pasado a cuentas corporativas, por el tema de la rentabilidad, las cuentas naranjas nuestras, entonces ahí se ha dado traslado de recursos.

En las comisiones han tenido que irlas bajando también para no perder competitividad en el nivel de la meta de utilidad, y están trabajando en cómo generar nuevos proyectos, como el tema de los fondos nuevos para el desarrollo y ahí están trabajando mucho con el tema de los fondos inmobiliarios para obtener buenos indicadores.

No sé si Esteban querés complementar algo más.

El Director Financiero Corporativo, Sr. Meza Bonilla:

Tal vez, don Marvin, agregar un aspecto puntual de la SAFI, respecto a la posición en moneda extranjera, la SAFI tiene una posición propia positiva en los últimos 3 meses se han visto los resultados disminuidos en cuanto a utilidades, precisamente por los efectos que está teniendo el tipo de cambio, la apreciación que se ha venido comportando, eso ha incidido negativamente en los resultados de los últimos tres meses de la sociedad, producto de que en la posición propia, en la posición moneda extranjera de la sociedad, tienen una posición positiva y esto ha originado una contracción en las utilidades en la valoración, en la evaluación de los activos y pasivos en moneda extranjera.

Con la expectativa del tipo de cambio, todavía se va a mantener es condición, a la espera de que se presente algún cambio en cuanto a la devaluación, pero es un aspecto que sí ha incidido en los resultados de los últimos meses.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos por dar por conocido el informe de resultados financieros con corte a octubre 2022 y la atención de los acuerdos que están mencionados ahí, destacando todos los puntos relacionados con los indicadores financieros antes señalados.

Estamos de acuerdo, sírvanse levantar la mano, que sea acuerdo firme.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

> **"Dar por conocido el Informe de Resultados Financieros con corte a octubre 2022 y la atención de los acuerdos: JDN-5624-ACD-183-2019-Art-16, inciso 1, CCA-11-ACD-75-2021 Art-4, JDN-5801-ACD-98-2021-Art-4 y JDN-5933-ACD-619-2022-Art-9, inciso 2.**
>
> **Se destaca lo siguiente:**
>
> - **Activo Total presenta una disminución interanual del 3,84%, lo anterior es reflejo de la recomposición en la estructura de financiamiento con la disminución significativa de las captaciones a la vista con entidades financieras, aspecto que conlleva a una disminución principalmente de los saldos del Portafolio de Inversiones Financieras. Se observa un crecimiento del Activo Total del 1.45% en el año 2022.**
> - **Portafolio de Inversiones alcanza la suma ₡ 851.432 millones, presenta una reducción interanual de ¢382.895 millones derivado de los aspectos citados sobre la estrategia definida para la parte pasiva del balance del Banco.**
> - **Cartera de Crédito muestra un crecimiento con respecto a diciembre 2021 por un monto de ¢195.454 millones que en forma porcentual equivale a un 7.47%.**
> - **Cobertura adicional de estimaciones alcanzó a octubre 2022 la suma de ¢51.139 millones.**
> - **Utilidad Neta acumulada a octubre del 2022 es de ₡39.267 millones. Utilidad de las Sociedades por la suma de ₡6.774 millones (participación sobre utilidad neta 17,25%).**
> - **Utilidad de Intermediación Financiera disminuye en términos interanuales en ₡21.666 millones (13,44%).**
> - **Gastos de Administración aumentan en términos interanuales en 12,58%.**
> - **Ingresos por comisiones por servicios por el orden de ¢20.750 millones, a octubre 2021 fueron por un monto de ₡19.002 millones. En términos porcentuales el aumento fue de un 9.20%.**
> - **El Gasto Neto de Estimación de Cartera de Crédito acumulado a octubre 2022 de ₡4.854 millones (en octubre del 2021 se había dado un gasto neto por la suma de ₡45.910 millones). Lo anterior debido a un menor gasto de estimación de cartera de crédito acumulado en comparación con el de octubre del 2021 como resultado de las estrategias definidas para la calidad de la cartera y la gestión de cobro.**
> - **Ganancias de Capital acumuladas por ¢9.219 millones mientras que a octubre 2021 fueron de ¢24.897 millones. En los últimos meses el mercado financiero no ha permitido generar este tipo de ingreso dada el comportamiento con tasas de interés al alza.**

- **Impacto negativo en la utilidad neta de los Bienes Adjudicados por ₡7.149 millones, monto superior al de octubre 2021 que fue ₡5.153 millones.**

- **Indicadores Financieros**

Indicadores cierre contable versus año anterior
Mes de cierre contable
oct-22

Detalle	oct-21	oct-22	Variación
Rentabilidad a patrimonio	4,45%	5,71%	1,26
Ingresos por servicios a gastos	16,10%	15,62%	-0,48
Margen de Intermediación	5,00%	5,19%	0,18
Gastos administrativos a utilidad operacional bruta	56,72%	65,89%	9,17
Gastos administrativos a UOB(sin sociedades)	59,49%	68,08%	8,59
Morosidad mayor a 90 días	2,78%	2,21%	-0,57
Perdida esperada	3,47%	2,80%	-0,68

(1008)

ACUERDO FIRME.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Antes de terminar, el señor Presidente, va a venir el jueves, acompañado del Presidente del Banco Central, viene un asesor, la Ministra de la Presidencia, esto para que vayamos tomando nota de esta participación y en ese sentido mañana podemos afinar algunos detalles importantes sobre esta visita.

Ya él desde el sábado tiene la información en sus manos, se la enviamos por diferentes vías, y él estará valorando, me imagino que la va a discutir con su equipo, para que estemos preparados y la presentación la va a hacer don Marvin con su equipo.

Hoy tuvimos la vista del protocolo de Casa Presidencial y estuvieron coordinando con Luis Alonso para hacer todos los efectos pertinentes, de quiénes debíamos estar en la sala, el juego de la prensa, si hay alguna entrevista, ya todos esos detalles serían manejados con Luis Alonso en los procesos administrativos tal y como están.

Entonces para que estén informados así donde estamos, tal vez podríamos mandar todos los directores mañana toda la información que le enviamos al Presidente. el jueves vendrán presidente, ministra de la presidencia, presidente del Banco Central…

Solamente necesito ratificar los acuerdos por acuerdos unánimes, exceptuando el 3.1, por no haber recibido la información, por acuerdo firme como se han hecho muchas veces. ¿estamos de acuerdo? *Okey*, perfecto.

Al ser las **VEINTE HORAS CON SEIS MINUTOS,** finaliza la sesión.

Sr. Abel Francisco Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5962

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y DOS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las a las **DIECISÉIS HORAS CON CINCUENTA Y OCHO MINUTOS** del **MIÉRCOLES TREINTA DE NOVIEMBRE 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; la Directora, Sra. Vilma María Campos

Gómez; la Directora, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Shirley González Mora, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja. Ausente con permiso: el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

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

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Disculpo al Director, Sr. Raul Espinoza Guido porque él está atendiendo un asunto con su empresa y desde la semana pasada había informado que no podía estar presente en la sesión de hoy.

Se procede con el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión 5960.

3.- Correspondencia.

3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, para conocimiento, el informe de gestión del III trimestre 2022, sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo de ese órgano. (Ref.: Acuerdo CPBS-12-acd-106-2022-art-7)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- Exposición del Sr. Danilo Montero Rodríguez, Director General de la Oficina del Consumidor Financiero, el cual presentará propuesta de colaboración con el Banco Popular, según lo conversado en la sesión 5957 del 15 de noviembre de 2022.

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

8.- Asuntos Resolutivos.

8.1. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.1.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, adjunta el Informe Seguimiento de acuerdos correspondiente al mes de octubre.

8.2.- Comités de Apoyo.

Comisión Corporativo de Cumplimiento.

Comisión de Pautas y Banca Social

8.2.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada el Perfil Financiero para el Portafolio de Inversiones del Fondo de Avales del Fodemipyme. (Ref.: Acuerdo CPBS-12-ACD-105-2022-Art-6)

Comité Corporativo de Riesgo

8.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe de los resultados de la ejercitación de los planes de continuidad del negocio y de recuperación de desastres de todas las unidades de negocio que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCR-20-ACD-225-2022-Art-5)

8.3.- Gerencia General Corporativa.

8.3.1.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General Corporativo a. i., presenta el Informe de bienes adjudicados con corte al mes de octubre, en atención al acuerdo 887 de la sesión 5953. (Ref.: Oficio GGC-1424-2022)

8.4.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5962, celebrada el 30 de noviembre del 2022".** **(1016)**

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5960.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Si no hay observaciones, aprobamos levantando la mano, por favor.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5960, celebrada el 23 de noviembre del 2022".** **(1017)**

ARTÍCULO 3

3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, para conocimiento, el informe de gestión del III trimestre 2022, sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo de ese órgano. (Ref.: Acuerdo CPBS-12-acd-106-2022-art-7)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La Comisión de Pautas y Banca Social traslada, para conocimiento, el informe de gestión del III trimestre 2022, sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo de ese órgano. Fue entregado y en estos se estila que, si hay alguna situación que quieran ampliar, pueden revisar el informe.

Recuerdo que es trimestral el informe.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Dar por conocido el informe de gestión del III trimestre 2022, sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión de Pautas y Banca Social.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 23 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del CFBPDC"**. **(1018)**
> (Ref.: Acuerdo CPBS-12-Acd-106-2022-Art-7)

ARTÍCULO 4

4.- Asuntos de Presidencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

El primer punto es la visita de mañana.

Don Luis, por favor informanos cómo estamos para mañana con la visita del Presidente de la República.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Por recomendación de las personas que nos han visitado a ver las instalaciones nos están indicando la comida que vamos a ofrecer, la cantidad de personas que vienen.

Nos están confirmando que el Sr. Presidente viene con la Ministra de la Presidencia, Sra. Natalia Díaz, el Presidente del Banco Central de Costa Rica, Sr. Roger Madrigal López y un asesor de la Presidencia. Ellos estarían en esta sala de sesiones junto a los señores directores.

Nos dan pocos espacios, son las sillas que tenemos aquí.

Como la presentación y el punto único estará a cargo de la Gerencia General Corporativa, quien presentará acompañado del Sr. Juan Carlos Li.

Todo el equipo gerencial estará en la sala 1 conectado con las pantallas. El personal que permanente se reúne en esa sala hará teletrabajo mañana. Cabe la posibilidad de que el Sr. Presidente vaya y los salude, eso se discutirá en el momento.

Parece que el Sr. Presidente viene con escoltas y carros. Vienen alrededor de 20 personas, ya coordinamos atenderlos con un refrigerio.

Así como todas las atenciones que mencionó el Jefe de Protocolo, por ejemplo, él es celiaco, el tipo de agua y una serie de cosas.

Esperamos la visita de él a las 3:00 p.m. para que posteriormente de la presentación ustedes puedan desplazarse.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Don Luis, pudo hacer lo del mensajito?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Eso está en este momento una vez que ustedes lo acuerden.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Vamos a tomar nota de que el Sr. Presidente pueda dirigir un mensaje a todo el personal que puede ser en directo y diferido y que él lo grabe, pero vamos a tomar la decisión ahí para que él lo contemple como punto de agenda.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿No se puede consultar si una parte se puede transmitir en vivo?

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Se podría manejar al inicio de la sesión.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Cuando la señora directora dio esa sugerencia, me pareció extraordinaria porque son tres mensajes que damos en un momento, al sector financiero, a nuestros soldados y al país, en general, entonces, sería importante convencerlos.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En relación con el manejo de prensa está coordinado que él se acerque a la sala de sesiones, entre el fotógrafo y periodistas nuestros y el equipo de periodistas de Casa Presidencial.

Se toman unas vistas y luego se retiran y la sesión de Junta Directiva Nacional es privada a los ojos de periodistas y gente, en general, salvo el equipo gerencial que el Sr. Marvin Rodríguez y don Abel Salas han invitado.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Qué dijeron con respecto al saludo al personal de nosotros aquí?

El mensaje que damos es más de familia como banco a todo el que quiera y damos esa posibilidad.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Marvin, mañana hay que lucirse, deben estar muy bien preparados para las preguntas más complejas que puedan hacer.

Además, puede ser que también el Presidente del Banco Central de Costa Rica pregunte.

Es una buena oportunidad.

Pido a los señores directores y directoras que nos abstengamos de participar para que sea un evento técnico y profesional de parte de la Administración.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Me pidieron tres espacios en el parqueo, ahorita hay tres espacios, solo que, si hay alguien más que no está hoy, necesito tres espacios en el parqueo. Voy a coordinar.

Una vez que el señor Presidente de la República entre, no puedo abrir el portón.

ARTÍCULO 5

5.- Asuntos de Directores.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Tengo dos asuntos, voy a pedirle al Sr. Jorge Sánchez y a la Sra. Iliana González que amplíen al respecto.

Hoy fuimos a visitar la oficina del Real Cariari por una invitación que me envió el Gerente General y yo la compartí a los directores que me podían acompañar.

Aparte tuvimos una reunión con la gente de la inmobiliaria de que ya el Real Cariari no es un mall, es un centro corporativo.

Lo que vimos es impresionante, así como todo lo que viene y ahora doña Iliana y don Jorge pueden ampliar un poquito al respecto.

Excusamos a la Gerencia General y al resto de los directores porque sabemos que están ocupados, les dijimos eso, pero desde la Junta Directiva no los van a dejar caminar solos.

Todos son muchachos muy jóvenes, me encantó eso.

Es una sucursal que está en el puesto n°9.

Como sugerencia-no sé si es decisión de esta Junta o de la Gerencia porque desconozco cómo se manejan estos asuntos- de que pensemos que esa oficina no podemos soltarla. En donde tenemos un precio de $18, mientras que en San Carlos están cobrando más de $100 en un mall con cuota de mantenimiento incluida.

Ahorita que amplíen van a ver la ventaja que tenemos aparte de unos metros que nos dieron adicionales.

Doña Iliana y don Jorge, primero veamos ese punto.

La Directora, Sra. González Cordero:

Doña Genoveva, es un placer acompañarla. Siempre que tengamos espacios los directores debemos acompañarnos los unos a los otros porque conocer de primera mano las sucursales y lo que están viviendo ellos todos los días nos enriquece a nosotros, principalmente para ver cómo están funcionando las partes operativas del Banco, las cuales son las encargadas de manutención, estrategia, capital humano y dirección.

Hoy nos dimos cuenta de que existen los geo de todo este de personal y de cómo se acomodan. Nos damos cuenta cuáles baños no están funcionando, tienen aires acondicionados en malas condiciones, así como problemas de pintura.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hay una escalera de caracol que puede matar a un cliente.

La Directora, Sra. González Cordero:

Nos dimos cuenta que existían posibilidades de mejora en precio durante el momento de renovación de contrato de casi $500 que no se realizó y se dejó renovar un contrato con las condiciones que eran más caras y con menos metros. Sobre todo, con dos plantas, pudiendo aprovechar una sola planta con dos locales extensos, en una posición en la esquina estratégica, mejor servicio al cliente sin subir clientes a un segundo piso, sin gastar en remodelación.

Eso no se hizo, entonces, uno se pregunta qué parte del Banco es la encargada de ver este tipo de estrategia de sucursales. Yo ya había pedido conocer los criterios de la clasificación de los BP, las agencias, el *ranking*, cuáles son exitosas, cuáles están colocando a media máquina, a cuáles debemos apoyar para poder subirlas.

Esa clasificación de exitosa a de apoyo no la tenemos, además de cuáles son las aperturas que tenemos, los planes de aperturas, planes de fusiones, planes de ampliaciones o planes de cierres.

Creo que esta Junta Directiva debe solicitar un informe de esos porque nos dimos cuenta que hay acuerdos tomados en el pasado que están rondando, no le han dado conclusión y tienen al personal con la preocupación de que se van a fusionar con otras sucursales.

Entonces, trabajan angustiados, trabajan sin una meta clara, no saben si les cerrarán la sucursal o no. Entonces, tener al personal dos años esperando para una decisión nos hace creer que algo no está caminando operativamente.

Ese informe es importante, así como cuántas personas atienden al día, cuánto colocan, cuánto captan ese *ranking* lo necesitamos para poder apoyarlos porque hoy nos dimos cuenta de esos detalles. No nos comprometimos en lo más mínimo, pero a nosotros nos compete verificar que la parte administrativa tenga estrategias claras de mercadeo, pues si vamos a dejar una zona que tiene un impacto económico importante.

Por ejemplo, el Gerente de Estrategia al Cliente nos mencionaba que esa zona recoge personal de muy alto rango, la gente de Los Arcos, de Cariari, ahora con las zonas francas y si nosotros perdemos esa oportunidad de ese parqueo tan grande y estratégico, además con horarios de sábado y domingo cuando otras sucursales bancarias no están disponibles, se vuelve una sucursal muy estratégica.

Ese acuerdo que está para cierre es un acuerdo incómodo porque ni lo ejecutan ni deja trabajar a la gente. Entonces, eso es parte del resumen que observamos de las circunstancias de esa sucursal.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Agrego que en este momento la sucursal se ubica en dos pisos, pero nos están dando dos locales al lado para que sea solo un piso y quedaría bastante interesante porque al frente pondrán cajeros de todos los bancos públicos y privados del país y el espacio nuestro gratis porque ya somos clientes.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Lo de hoy fue una muestra más de una política general. Yo por razones de tiempo no lo traje, pero lo haré en una próxima sesión, traeré el acuerdo para derogar el acuerdo que puso de pretexto la parte operativa de ese nivel para decir no arreglamos las condiciones.

Los empleados no tienen en donde comer, comen en sus cubículos. Les quitaron cinco empleados, están funcionando con diez. No se están quejando por eso.

Ellos tienen la presentación que justifica todo. No la trajimos porque quisimos ser muy respetuosos de decir que traíamos el mensaje, pero definitivamente lo primero es derogar el acuerdo.

La próxima sesión lo traigo para que los compañeros lo sopesen.

Lo segundo es que nosotros debemos conocer cuál es el análisis que usan para cerrar una agencia porque las estadísticas que tengo de varios lugares nos dicen lo contrario.

Si yo tengo una agencia mala, la solución no es cerrar, tampoco pedir un 15% de descuento de alquiler para gastarlo en otra cosa, si nosotros tenemos un punto al que deben incluir mercadeo para levantar esa agencia.

En San Antonio de Belén dicen que eso es imposible si en Orotina se está eliminando una agencia y se está sacando una licitación porque está en una calle principal que nadie cruza, estamos arrinconados a ese lado. Ellos dicen que las personas deben cruzar una autopista para ir hasta San Antonio de Belén, son dos públicos diferentes.

Les pedimos a los muchachos que nos dieran una estadística que no les corresponde a ellos.

Dentro de las metas que ellos tienen en estadística pedimos que nos dieran las direcciones del público que atienden para nosotros valorar el mercado que estamos dejando de atender y hacia dónde irá ese mercado.

Estamos en la puerta este, en la entrada del mejor parqueo, no estamos mal ubicados, pero estamos vertical.

Nos ofrecen 22 metros más.

Creo que después debemos revisar las políticas que usan los mandos medios y no sé si los de abajo y los criterios que usan para sorpresivamente cerrar agencias. Después hablo de otras agencias para no atrasar.

El personal hasta estaba temeroso por hablarnos y fue la Sra. Genoveva quien dijo: "reunámonos", pues ellos estaban contentos solo con la visita, pero la Sra. Genoveva usó unas sillas, no había empezado la hora y los escuchamos y solo al escucharlos nos realimentamos mucho.

Eso nos sirve como muestra para ver cuál es la política que tenemos que hacer.

Tengo muchos años de no ir a ese lugar y me impresionó la inversión realizada y el modelo económico que ahí están vendiendo. Nos recibieron en una sala de una empresa que yo creí que estaba en Miami y es muy top.

Pedimos que nos dijeron por dónde va el porcentaje de reconvertir eso ahí.

Ayuda la muestra para que nosotros analicemos después la política que estamos teniendo y en qué zonas de inversión. Nosotros debemos hacerlo con estadísticas de zonas de desarrollo, zonas de crecimiento.

Vean como está creciendo el sur del país, cuando los de Fodemipyme fueron a ver un emprendimiento dijeron salvemos la parte de abajo porque ya todo lo de arriba no le pertenece a ticos. Hay 1.800 permisos para invertir en Uvita, Osa y nosotros cerramos la agencia.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Agrego que en esa zona geográfica de San Antonio de Belén hay seis zonas francas en este momento.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Además, para todo el segundo piso acaba de firmar un convenio con una compañía internacional en donde deben incluir 4.500 empleados. O sea, el centro está vendido.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Como el centro comercial fracasó, la idea es que, a raíz del crecimiento de la zona franca de la región, decidieron tener un centro de oficinas y lo están vendiendo muy bien.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

La frase fue superamos la pandemia y la remodelación, vean nuestras estadísticas, eso fue lo que dijeron.

Dijeron ven nuestras estadísticas, las superamos hasta cuando nos habían quitado empleados y recuperamos unos.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No hay quejas por parte de ellos, están fascinados por trabajar en el Banco, quieren mucho al Banco y están contentos con esta Junta Directiva. Mandaron un mensaje de agradecimiento.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La moción sería solicitar a la Administración que presente un informe a esta Junta Directiva en un plazo de- lo definen ustedes- sobre la estrategia que está siguiendo el Banco en cuanto a la apertura de oficinas, fusiones o cierres de oficinas, para efectos de valorar la situación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo digo que al 15 de diciembre de 2022 para tener un buen plazo y esté alineado.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Solicitar a la Administración que presente a esta Junta Directiva, al 15 de diciembre de 2022, un informe sobre la estrategia que está siguiendo el Banco en cuanto a apertura, fusiones o cierre de oficinas, a efecto de valorar la situación de este tema."** **(1009)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El segundo punto es una aclaración, pues en el acta de ayer cuando aprobaron la autorización de que nuestro presidente hiciera el viaje a México venía un rubro de ₡433.000. Ese rubro, aparentemente, es solo del boleto.

Yo no quisiera que después digan usted autorizó algo sin haberlo traído a Junta Directiva.

Me pareció un poco bajo el monto de ₡433.000. Empecé a investigar y resulta que los viáticos en total son ₡1.433.000, entre hotel, boletos.

La Directora, Sra. González Cordero:

¿Eso no está en la Contraloría General de la República?

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Esas son las tarifas precisas y todo lo que está aquí es lo autorizado por la Contraloría General de la República, pero ayer no se habló del monto adicional, entonces, no quiere que no sea de conocimiento de esta Junta Directiva y no digan que yo firme algo sin comentar.

Nada más que se corrija la suma.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderon:

Yo no recuerdo haber hablado de cifras.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Estaba en el acuerdo.

La Directora, Sra. González Cordero:

Me surge una duda porque las capacitaciones, participaciones en el exterior, foros, congresos son muy importantes para que tanto el personal administrativo como el cuerpo directivo se mantengan actualizados.

Me gustaría saber qué fondo está quedando de capacitaciones y viajes al exterior sin cubrir porque son presupuestos que no se gastarán y no es prudente.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sobre la intervención de la Sra. Genoveva Chaverri. En esta materia los acuerdos se redactan de conformidad con lo que establece el Reglamento de la tabla de viáticos de la Contraloría General de la República.

Para eso hay tablas, por ejemplo, el Sr. Presidente de la Junta Directiva y el Gerente General Corporativo están en un rango superior y se reconoce un porcentaje según la tabla.

Lo que autoriza el Órgano de Dirección o la Junta Directiva son los viajes y los días. A partir de eso, aplica el pago contable, por ejemplo, el hotel en México está establecido en tabla.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Nada más quiero que se corrija esa cifra porque no era la correcta.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

No debía haber llegado cifras porque está regulado con un reglamento específico que dictó la Contraloría General de la República.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Lo que sí está definido y deberían incluirlo en el acuerdo es la posibilidad de gastos de representación que están establecidos en $1000, no recuerdo el monto.

Tanto el Presidente como el Gerente General tienen posibilidad de gastos de representación usados como la normativa sugiere.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

El artículo 157 de la Ley General dice que en cualquier tiempo podrá la Administración rectificar los errores materiales o de hecho los aritméticos. O sea, hay un acuerdo muy claro de qué se trata y si hay un número malo, nada más se ajusta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Creo que por un asunto de transparencia, en el caso de los directores sí deberíamos seguir incluyendo las cifras. Eso nos deja más tranquilos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

A mí me parece que a veces uno por la naturaleza personal tiende a tener el síndrome de pobreza, eso no me parece correcto para la Institución.

Los abusos son abusos y las ilegalidades son ilegalidades, pero cuando va el Presidente, el Gerente General Corporativo o un director deben ir con decoro. No es lo mismo viajar a México o a Panamá que viajar a Washington por temas de costos.

Por ello creo que usted tiene la razón, no hay que tener miedo ni sentir que está mal el decir lo que se ocupa. Lo quiero dejar constando en acta porque yo sí sé dónde me tengo que quedar, pero el Presidente del Banco no y otros no. Nadie va a abusar. Yo sé lo que es ese tipo de viajes, es hacer *lobby* y a bretear.

Gracias, Presidente.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Muy en síntesis. Aquí lo que procede, no tengo ahora en memoria como fue que se dictó el acuerdo de ayer, pero básicamente tiene que ajustarse al artículo 31 del Reglamento de Gastos de Viaje de la Contraloría. ¿Qué es lo que dice ese artículo? Quien va, el cargo que ocupa, el país que va a visitar, el período de viaje, el objetivo del viaje. Si está en esos términos, ese monto quizás está.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Estamos claros, pero más bien nuestra política es transparencia, incluirla. “Lo cortés no quita la valiente” digamos.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Esta Junta, yo creo que todos los directores que estamos, ninguno estamos para ocultar nada.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Nada más que como estamos en este tema sí sería bueno que esta Junta añade o haga un acuerdo de la persona que va a suplir en la Gerencia General en la ausencia de don Marvin para esa fecha para la próxima semana.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Esa es una buena observación. Que Daniel asuma, que es el que ha venido asumiendo cuando Marvin….

En el caso de mi ausencia, va a asumir doña Genoveva como vicepresidenta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad de los presentes:

> **"Nombrar al señor Daniel Mora Mora Gerente General a. i. por el periodo comprendido entre el 4 y el 10 de diciembre de 2022".** **(1010)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

La Directora, Sra. González Mora:

Comunicarles que hoy fuimos convocados presidentes y gerentes generales de las operaciones de pensiones a la Supén. Estuvo doña Rocío y su equipo técnico, y el tema central era los fondos generacionales, según el avance del proyecto que tienen y que lo que han analizado. Doña Rocío estuvo en México. Según el criterio de ellos, ese criterio va y se empezaría a desarrollar en el 2023. Es bastante interesante, es disruptivo. Es separar lo que ahora se maneja en el ROPC en cuatro fondos de acuerdo con rangos de edades y de acuerdo con eso, se manejarían diferentes planes de negocio, si así lo decide cada sociedad, y los riesgos de cada uno serían diferentes de acuerdo con cada rango de edad.

Por ejemplo, el de las edades más próximas a pensionarse deberían de manejar un portafolio menos volátil, obviamente con menos rentabilidad, pero sí más estable, así es que estamos feos. Y los de los más jóvenes podrían tener portafolios más riesgosos porque ellos tienen más tiempo como de soportar los vaivenes del mercado y de esperar recuperaciones importantes, que es lo que se ha visto. Siempre llegamos a recuperarnos y en niveles más altos.

Es muy interesante, tienen muy bien analizado el proyecto, presentaron un esquema bastante bien estructurado y el viernes van a recibir a la gente operativa de las sociedades para ir manejando temas regulatorios, temas legales, temas de tecnología. Hay mucho trabajo que hacer. Aquí es reinventarse, es pensar diferentes, pero estuvo bien.

De ahí me fui a la Operadora a compartir un poquito con ellos, porque no habíamos tenido la oportunidad. Se respira un ambiente muy positivo, de mucha camaradería, están bien en términos de las instalaciones físicas, en términos de motivación, o sea, es una sociedad que está bien manejada y que está bien controlada. Ese es el primer punto.

Segundo, tengo aquí una solicitud de los muchachos que están en la comisión de revisión de la estructura organizacional del Banco, y me lo pasaron redactado, incluso, como para que les plantee a ustedes señores directores la posibilidad de un acuerdo en este sentido. Proponen que ampliemos el plazo al 15 de diciembre para atender el acuerdo que los nombró y que les asignó esa tarea, considerando que tuvieron algunos cambios en el equipo de trabajo, pero el grupo se mantiene en lo material como lo habíamos nosotros autorizado.

Y segundo, ellos recomiendan que de aquí a que ellos nos presenten su proyecto, que le demos la recomendación a la Gerencia General de que no se hagan nombramientos en plazas fijas porque ellos van a presentar algunos esquemas de cambio, entonces que el gerente general tenga eso en cuenta como una recomendación para esperar por lo menos quince días mientras ellos lo presentan.

Entonces, si a ustedes les parece, las dos solicitudes son en esa vía. Lo conversamos también con don Abel y consideramos que 15 días es un plazo prudencial para que puedan terminar. Tienen que entrevistar a algunas personas aún y preparar el informe final. Entonces, repito, ampliar en quince días el plazo establecido previamente y luego, que solicitemos a la Gerencia General que se detengan algunos nombramientos si fuera que se van a dar de aquí a ese plazo, mientras ellos presentan su proyecto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso es importante porque nosotros habíamos hecho treinta días. Justamente estábamos conversando de que necesitan un poco más de tiempo para tener sobre todo entrevistas que ellos tienen que hacer.

Una instancia respetuosa a la Gerencia General de que no haga ningún nombramiento en firme.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Abel, ellos solicitan esto con todo el respeto porque además sus superiores deben conocer que se van a quedar un ratito más con nosotros para efectos que giren las instrucciones correspondientes.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Que se lo comuniquemos a ellos, vía don Marvin, para tener claro ese proceso. Yo quiero ampliar que he venido participando activamente, ya son varias sesiones de estar a la par de la Gerencia General en todo lo que es la definición de los planes operativos. Debo reconocer esta tarde el ímpetu que tiene la gente, las discusiones, los análisis que están dando son bien bravos, o sea, bien profundos, y yo creo que han asumido con mucha responsabilidad el hecho del Plan Estratégico como tal.

A mí me ha servido estar ahí para estar apoyando, dando mayor claridad y luz, y he sentido un equipo con mucha confianza, con mucha determinación, y creo que fijaron hasta 34 prioridades, yo no sé cuántas habrán armado esta semana porque yo creo que el equipo está muy bien dividido, ellos han hecho trabajo en grupos y todo el asuntos, y el viernes estuvimos hasta tarde.

En ese sentido hemos recibido buen *feedback.* Gracias por eso don Marvin, yo creo que vamos por buen camino, vamos a ver qué pasa de aquí al 15, pero si por la víspera sacamos el día, creo que vamos a tener un buen producto a nivel de planes operativos. Estamos por ahí.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad de los presentes:

> **"1. Realizar una instancia respetuosa a la Administración a fin de que no se realicen nombramientos en plazas fijas hasta tanto esta Junta Directiva no haya conocido el informe que remitirá el 15 de diciembre de 2022 el grupo encargado de la reestructuración organizacional.**
>
> **2. Ampliar el plazo, al 15 de diciembre, para que el grupo encargado del análisis estructural y la transformación organizativa ajustada a la organización a los nuevos lineamientos estratégicos remita su informe, de conformidad con lo establecido en los acuerdos JDN-5951-Acd-852-2022-Art-4 y JDN-5952-Acd-865-2022-Art-4".** (1011)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

6.1.- Exposición del Sr. Danilo Montero Rodríguez, Director General de la Oficina del Consumidor Financiero, el cual presentará propuesta de colaboración con el Banco Popular, según lo conversado en la sesión 5957 del 15 de noviembre de 2022.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y ocho minutos** inician su participación virtual Danilo Montero Rodríguez, Director General de la Oficina del Consumidor Financiero y Álvaro Saborío Legers, miembro de la Junta Directiva.

El Director General de la Oficina del Consumidor Financiero, Sr. Montero Rodríguez:

Buenas tardes, ¿qué tal todos? Ahí está don Álvaro Saborío, el director de la Junta.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Buenas, don Danilo, buenas, don Álvaro Saborío, ¿cómo están?

Genoveva les saluda. Don Álvaro, ¿cómo se encuentra?

Yo creo que a nuestro jefe se lo está comiendo la tecnología.

Tal como se los ofrecí en la reunión previa que tuvimos, que lo traía a esta Junta Directiva, los señores miembros de la Junta accedieron a escuchar la presentación de parte de ustedes directamente, así que les damos la más cordial bienvenida y muchísimas gracias.

El Director General de la Oficina del Consumidor Financiero, Sr. Montero Rodríguez:

Muchísimas gracias, doña Genoveva. No logro distinguir a todos los que están ahí en la Junta.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Le cuento que aquí está don Jorge Eduardo Sánchez, está nuestra compañera directora, doña Vilma Campos, doña Iliana González y doña Shirley González. Está don Marvin, nuestro gerente general, don Abel, nuestro presidente, y demás compañeros.

El Director General de la Oficina del Consumidor Financiero, Sr. Montero Rodríguez:

La Oficina del Consumidor fue creada en agosto del 2014, ya tenemos poco más de ocho años. Y tiene básicamente dos grandes líneas de trabajo. Una es ayudar a resolver jurídicamente las disputas que las personas tengan con las entidades financieras afiliadas y particularmente la educación financiera entre la población costarricense, tema en el cual ustedes han liderado una parte del esfuerzo a nivel nacional.

La junta directiva está encabezada por doña Fabiola Abarca, quien es la presidenta de la Junta, los acompaña don Álvaro Saborío, doña Maria Isabel Cortés, que es el único enlace que mantenemos hoy con la Asociación Bancaria. Está también don Juan Carlos Corrales, don Félix Delgado y la fiscal es doña Maria Emilia Chacón, quien fue abogada del Conassif por varios años.

Hoy en día este el grupo de todas las entidades afiliadas que tenemos casi todos los bancos privados, la mayor parte de los puestos de bolsa y como una primicia me complace mencionarles que ayer me confirmaron que INS Valores, el puesto de bolsa del Instituto aprobó su incorporación como miembro de la oficina. Es el primer puesto de bolsa público que se incorpora y desde luego sobra decir que nos encantaría que el Puesto del Popular también se incorporar a este grupo de entidades.

Los principios fundamentales que guían el esfuerzo de la Oficina son tres. Uno es la objetividad, tratamos de asumir una posición lo más objetivo posible de cara a todas las situaciones que nos llegan. El hecho de que las entidades financieras sean las que pagan no garantiza que todo lo vamos a resolver a favor del consumidor. La tesis de que el consumidor siempre es el eslabón más débil no garantiza que todo se tengan que resolver a favor del consumidor. Se trata de valorar las situaciones tal cual.

El segundo lugar, a través de la tecnología, procuramos ser muy eficientes desde el punto de vista de la organización. El equipo es muy pequeño de gente para poder satisfacer la mayor cantidad de gente a base de tecnología. A partir del 2020, el 100% de todos los casos que tramitamos son en forma digital. Los consumidores no tienen que visitarnos a la oficina. Alguien en Peñas Blancas, en la Fortuna o en Buenos Aires, puede poder perfectamente sus inconformidades a través de la web sin tener que moverse de su domicilio.

Y todo lo que es atención de quejas, reclamaciones, son gratuitas para el consumidor, y aquí estamos haciendo eco de un principio, de un estándar que recomienda la OCDE de cara a la protección de los derechos de los consumidores. Los tres servicios principales que brindamos, uno tiene que ver con las inconformidades, que es como la primera instancia, una vez que el consumidor agota la conversación con la entidad financiera, nosotros les apoyamos en la atención de esas inconformidades. Cuando se trata de entidades que no están afiliadas, como ha sido hasta ahora con el Banco Popular, nosotros les damos alguna orientación de cómo proceder.

Claramente no podemos ir más allá en ayudarle tanto al consumidor como a la entidad financiera. Hay una segunda instancia, la segunda instancia es que si el consumidor no se siente satisfecho con la resolución puede plantear el modelo más formal, que es el reclamo, que en el caso de entidades como el Banco Popular, de acuerdo con la opinión que dio la Procuraduría nosotros llegamos hasta el punto en el que le recomendamos a la institución cómo podría resolverlo, pero el acto final solo lo pueden declarar ustedes, de manera que entonces, a diferencia de todas las demás entidades, en el caso de ustedes nuestra opinión no sería vinculante. Y finalmente, está lo que hoy en día en realidad toma la mayor parte de nuestros recursos y es todo el esfuerzo en materia de educación financiera que probablemente ustedes no han visto bastante ocupados en el tiempo.

Sin embargo, la Oficina es muy más que atender inconformidades. Definitivamente es muy más que atender eso, y entonces, por ejemplo, desde el 2019 se desarrolló el protocolo de buenas prácticas que todas las entidades lo han acogido, obviamente de acatamiento voluntario, pero ha permitido ponernos muy cerca de los estándares que la OCDE recomienda en materia de práctica del consumidor financiero. Desarrollamos un protocolo para la liberación expedita de fondos retenidos cuando provienen de operaciones fraudulentas. Esto lo hemos desarrollado desde el 2020 en asocio con la Fiscalía Adjunta del Fraude. Ahí hemos tenido tremendo apoyo y eso es un área en la cual creemos que podríamos brindarle un inmenso apoyo al Banco Popular porque sabemos que desafortunadamente las estafas, lejos de disminuirse, más bien se han incrementado y entonces a veces los consumidores quedan en el medio y lo que termina… la única posibilidad de acudir a las instancias judiciales.

Habiendo desarrollado el protocolo, que ya nos ha permitido que algunas personas, en vez de tener que pasar por un proceso de cuatro, cinco, seis años, se les libere los recursos en cuatro, cinco o seis meses. Eso ya lo hemos logrado y con un gran apoyo del Ministerio Público.

Después está todo el programa de bienestar financiero, que son una serie de esfuerzos de educación financiera que incluye charlas, cursos, libros digitales, webinar, cápsulas que desarrollamos en medios tanto de prensa escrita como en radio y que forma parte de todo un elenco de esfuerzos que se hacen en esa materia. Luego, hemos desarrollado desde 2020 un esfuerzo en la parte de investigación. En noviembre de 2020 desarrollamos la primera encuesta nacional para medir el fenómeno del endeudamiento en el país. En el 2023 toca ya la actualización de ese estudio. También en febrero de este año hicimos un estudio sobre tarjetas de pago, de crédito y débito, y ahora, a mediados de año, tuvimos un estudio de cliente incógnito. Todos esos resultados de estos estudios, desde luego los compartimos con las entidades afiliadas.

Luego, les transmitimos información muy relevante a partir de situaciones que nos plantean los mismos consumidores. En realidad, a nosotros nos llega mucha información que no necesariamente la comparten con ustedes. Nosotros se la podemos pasar desde luego a ustedes y aportar en los esfuerzos de mejora continua que ustedes ya tienen. Obviamente, desde el punto de vista mercadológico, nosotros mencionamos las marcas cada vez que hacemos presentaciones y en redes sociales. En el caso de ustedes, si fueran una entidad afiliada, el acceso sin costo a cursos y charlas, tenemos un menú amplio de charlas que podemos brindar al personal en las sucursales, a grupos de clientes que ustedes tengan entre interés de llegarle, mujeres de la comunidad, a pymes, a ciertos lugares estratégicos del país, ahí pueden contar con nosotros.

Además, nos han comentado algunas afiliadas que han estado usando el hecho de estar afiliadas como un elemento de venta ante organismos internacionales, particularmente OCDE o Banco Mundial, e incluso con algunos fondeadores internacionales bancos europeos, que son muy sensibles a este tema.

Luego, la Oficina les ha aportado a la reputación de las organizaciones en la medida en la que ustedes pueden mencionar que muchas situaciones lograr evitar que tengan que ir a los tribunales los clientes porque las logramos resolver en una instancia como es la oficina. Y, además, después de ocho años hemos ayudado a prevenir algunas situaciones de riesgo operativo. Vieran que interesante, porque hay situaciones de riesgo operativo que no siempre se pueden advertir en las áreas comerciales, y nosotros podemos identificar, a través de los casos que nos llegan, situaciones que podrían reintegrarse a lo interno de la organización y es mejor que se lo comentemos nosotros a que se los comente la Sugef, y ese parte del esfuerzo que nosotros hacemos con ustedes.

Estamos hablando una inversión muy muy pequeña para una entidad del tamaño del Banco Popular. Es una inversión muy muy pequeña. En realidad, la oficina no está llamada a ser una entidad que genere utilidades, para eso están las entidades financieras y estamos hablando de un componente fijo de UDS1.102 mensuales.

En el caso de ustedes habíamos previsto que cubre hasta diez casos en el mes, que esa es una cantidad muy parecida a lo que hemos venido atendiendo. Incluso hicimos una simulación porque hay un componente variable que se determina prorrateado entre todas las entidades afiliadas, según la cantidad de casos. En el caso del Banco Popular se sumaría después de diez unidades, y en el caso del Banco Popular el hemos seguido la pista a todos los casos que nos llegan y simulando algunos meses en los cuales ha habido más, lo más que hemos tenido en algunos meses que ha llegado a UDS1.500. Eso es un costo ínfimo, mínimo para una entidad con las dimensiones del Banco.

Algunas estadísticas muy rápidas. Las entidades afiliadas, hoy en día nosotros atendemos más o menos unas mil doscientas gestiones por año. 2019 fue un poquito más abultado por el tema de acoso. En el caso de no afiliadas, ahí estamos disminuyendo. Aquí básicamente lo que hemos estado haciendo es limpiando la cantidad de casos que recibíamos de jugadores como Instacredit, Beto le Presta, el Gollo, y esas cosas, que de alguna manera estábamos orientando a las personas, sobre todo los casos de acoso, y (…) muy poco que hacer, no solo porque muchas veces eran temas que tenían que ser atendidos por la Prodat, sino que en todo caso no podíamos ir a las instituciones.

Un dato que me parece importantísimo, en el 2021 y en el 2022 va muy parecido. Dos terceras partes de las sesiones se han resuelto a favor del consumidor, y no es porque las resolvió la oficina. La oficina logró plantear las gestiones en un lenguaje que sea adecuado para ustedes, las entidades financieras, y muchas veces eso evitó que la persona fuera a cartas a la columna, fuera al MEIC o peor aún fuera a los tribunales de justicia. Se logró de una manera muchísimo más eficiente, para el consumidor, pero también para ustedes.

En cuanto a las gestiones de entidades no afiliadas, en el 2021, del Banco Popular fue la entidad que recibimos un poquito más, 144 casos. A octubre de este año llevábamos 90 casos. Este año, tengo que mencionarles, y no creo que sea una confidencia, el Banco Nacional les ganó por mucho por la cantidad de casos que atendimos de estafas, sobre todo entre abril y mayo. Fue realmente una locura la cantidad de casos que atendimos. Afortunadamente tuvimos impacto y una buena cantidad de casos se resolvieron a favor del consumidor, si bien Banco Nacional no está afiliado, intercedimos a favor de los consumidores, y efectivamente el Banco concluyó que teníamos razón.

Aquí por el lado de las otras entidades desde luego estamos hablando de financieras no reguladas o de casas comerciales o que se dedican a la cobranza. ¿Cuál es nuestra propuesta de valor a ustedes? Desde luego, evidentemente nuestro objetivo número uno es lograr la afiliación del Banco. Formar un aliado clave en este esfuerzo de educación financiera, ampliar la cobertura del protocolo de buenas prácticas. Costa Rica ya asumió un compromiso de cara a la OCDE, y esas buenas prácticas deben realizarse a través de organizaciones grandes, tan grandes como ustedes. Definitivamente esa es la ruta.

Luego, el aprovechamiento de todos los estudios e investigaciones que desarrollamos. Acceso a charlas sin costo para funcionarios del Banco. Colaborar con todos los esfuerzos de educación financiera que el Banco tenga y desde luego todo el esfuerzo y la exposición en medios y redes sociales, y el apoyo que eso da al esfuerzo de…, que ustedes hacen sistemáticamente.

En resumen, este es nuestro mensaje. Realmente es una propuesta que creemos muy ventajosa. No constituye una obligación de tener ustedes que resolver necesariamente como nosotros estamos proponiendo. Eso sigue estando dentro del control de ustedes, pero sí que definitivamente ustedes pueden sacar inmensísimo beneficio de su afiliación. A partir de este momento totalmente a sus órdenes para atender las consultas que ustedes tengan.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Danilo muchísimas gracias. No sé si los señores, don Marvin, tienen preguntas.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Vamos a ver, hace un rato estábamos hablando de un tema de data para un tema específico, es otra cosa. Me parece que este producto, que lo conozco, porque yo lo he escuchado, me parece que, para nosotros, incluso, Junta Directiva, me parece que es un producto sumamente útil. La decisión de costos u otro tipo de decisiones me parece que lo podemos analizar y llegar incluso hasta a un acuerdo, pero sinceramente, compañeros y compañeras, yo creo que deberíamos repasar bastante los servicios que se ofrecen y la utilidad que nosotros le podemos dar a eso como un tipo de monitoreo inmediato para poder también tomar decisiones y llevarle el pulso. Es mi opinión señor presidente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Saludos, Danilo, gusto en saludarte. Don Álvaro, un saludo también. Yo conozco bien la propuesta, hemos conversado con don Danilo acerca de esto. Nosotros tenemos un área que atiende todas estas situaciones, pero la parte de educación financiera la han avanzado bastante más de la última vez que lo habíamos conversado y nosotros estamos en esa línea.

Parece que podemos hacer una revisión ya del paquete global y poder sentarnos y ver cómo lo podemos instrumentalizar, sobre todo la parte de educación financiera, me parece que es un elemento bastante valioso y sobre todo con lo que queremos emprender ahora.

Nos dejaríamos la tarea de acuerdo con lo estipulado por la Junta Directiva para analizar lo que hay que hacer, y muchas gracias por la presentación, Danilo.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Si no hay más preguntas, don Danilo, don Álvaro, que dicha que apareció por ahí, creí que te había comido la tecnología.

Lo vamos a analizar y ya quedarán ustedes en comunicación con el señor Gerente. Muchísimas gracias.

Al ser **las diecisiete horas con cincuenta minutos**, se retiran: el Sr. Danilo Montero Rodríguez, Director General de la Oficina del Consumidor Financiero y el Sr. Álvaro Saborío Legers, miembro de la Junta Directiva.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

En cuanto a esto, sería importante que lo analizaran. Como dijiste exactamente, para que traigan una propuesta y ver una definición.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

En adición a lo que comentaba don Marvin, este tema lo hemos analizado bastante desde el año 2014 que se creó la figura. Ha sido de amplia discusión y bien lo dijo don Marvin, aquí existe en el Banco una contraloría de servicios, que básicamente atiende el reclamo de la gente y que en principio se rige por una ley y, además, establece soluciones al cliente, sea positiva o sea negativa, porque no todo lo que el cliente reclama se le va a conceder si no tiene la razón.

Han cambiado un elemento importante que impidió que, al menos los bancos públicos, suscribiéramos el contrato originalmente. La vinculancia. El proyecto original de esta oficina hacía vinculantes como una resolución alterna de conflictos cualquier disputa que se conociera ahí. Ahora en la presentación a pesar de que lo traían como vinculante, ustedes los vieron, don Danilo aclaró que para el caso nuestro no aplica. Me imagino que es para tratar de convencer al Nacional, al Costa Rica y a nosotros que no estamos bajo esta figura, porque en esta materia y en lo que es resolución alterna de conflictos a la banca en general le va tremendamente mal.

¿Por qué? Porque la balanza se suele inclinar en un porcentaje mayor al 50% en favor del consumidor, que son parámetros de medición, entonces, siempre hemos preferido la judicialización de los casos, en donde tenemos mejor resultado.

Pero, vaya, creo que es un tema interesante, ya don Marvin lo dijo, lo va a analizar en la parte que corresponda, incluso esto con ese cambio que agregaron puede ser interesante, a pesar de que tenemos una oficina interna que tramita estos temas.

Pero, sí es un cambio importante repito, porque en el inicio de esta figura esto no estaba así. Hacía vinculante cualquier trámite que pasara por ahí y el Banco estaba obligado a aceptarlo, entonces, nos dejaba un poco desprotegidos. Me parece que ese cambio merece análisis.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Bien, quedamos en eso para continuar.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

El costo no lo dijeron, que es un tema importante.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

$1.500.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Dar por recibida la exposición del Sr. Danilo Montero Rodríguez, Director General de la Oficina del Consumidor Financiero, relativa a la propuesta de colaboración con el Banco Popular".** (1019)

ARTÍCULO 9

8.1.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, adjunta el Informe Seguimiento de Acuerdos correspondiente al mes de octubre.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Muchas gracias, buenas noches. De una manera muy ejecutiva, el informe está adjunto en la agenda de hoy. Se refiere al resumen del seguimiento de acuerdos con corte a octubre. Lo que se arroja ahí son 10 acciones administrativas pendientes aun de resolver, 2 acuerdos de tipo periódico también pendientes por resolver y uno de plazo fijo.

Las 10 acciones administrativas, de todos estos 111 acuerdos que se habían tomado, se refieren a situaciones cuando Conassif y Sugef mandan a esta Junta Directiva un reglamento a revisión, etcétera. La Junta generalmente le ha dicho a la Administración revíselo y nos informa. Están algunos pendientes.

Informe sobre el Área de Pignoración, ayer esta Junta Directiva dio una prórroga.

Acoger las recomendaciones del Informe de Cumplimiento Normativo. Esto es sobre un apercibimiento de la Sugef por la entrega tardía del informe. Este yo creo que se refiere al Informe de Sugef 14-17.

También, debemos analizar y profundizar sobre la ejecución de las pruebas BUST. Ese es un acuerdo que sigue pendiente.

Aplicar recomendaciones del Informe Integral de Riesgo de julio y agosto del presente año.

Hay otras que recaen a la Operadora de Pensiones, al Comité de Tecnología de Información y a la Junta Directiva de Valores, y es probable que sea por la integración de estos colegios que no ha sido visto, pero generalmente es ver algún tipo de comunicación.

En cuanto a los requiere respuesta, tenemos dos pendientes de los 40 que se reportaron. Nada más 2 pendientes, uno recae al Comité de Cumplimiento Corporativo, que es el Informe trimestral sobre los avances del plan de acción que deben de presentar la Dirección Corporativa de Riesgo y la Administración.

Otro recae a la Gerencia General Corporativa y se refiere al Informe trimestral de gestión de las sociedades anónimas.

Para ser honesto 100%, el de Popular Seguros ya está aquí, pero por asuntos de agenda no lo podemos agendar, pero el resto sigue pendiente.

El que se arroja de requiere respuesta de plazo fijo, de los 20 que se habían reportado en este periodo uno está pendiente y tiene que ver con realizar las mejoras al PAO y presupuesto para volver a analizarlos. Cuando se aprobó ese presupuesto, se había pedido que se trajera de nuevo con un análisis. Eso está pendiente.

Y al 25 de noviembre tenemos a hoy cero periódicos pendientes y 4 de plazo fijo, de estos 3 recaen en la Gerencia General, es el resumen ejecutivo de los cambios más relevantes a los reglamentos indicados en el oficio Conassif (propuesta de políticas que norman la contratación y el crecimiento del Banco en materia de desarrollo e infraestructura) se había pedido cuando se vio lo de los alquileres.

Y 3 el informe ejecutivo con el avance del Programa de Solución Planta Física. Esta Junta había pedido unos ajustes en el cronograma y al presupuesto. Sigue arrojándose como pendiente.

Y en el que le recae a la Dirección de Gestión de Riesgo Corporativo es el resumen ejecutivo de los cambios más relevantes en los reglamentos que tienen que ver con el oficio Conassif 17-52-2009.

De periodos anteriores solo se arroja uno viejito de enero, que recae a la Dirección Corporativa de Riesgo, que es evaluación de los controles que a partir del próximo año dejarán de ser ejecutados por la División Oficialía de Cumplimiento. Esto cuando se trajo acá, algún tipo de cambio administrativo, pues, se pidió eso y todavía sigue.

Don Abel y señores directores…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Cuáles…? Volvelo a leer.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Hay un reporte pendiente que recae a la Dirección Corporativa de Riesgo, que es evaluación de los controles que a partir del próximo año dejarán de ser ejecutados por la División de Oficialía de Cumplimiento para atender al 31 de diciembre de este año. Ahí cuándo se vio ese tema acá se le pidió a Riesgo que hiciera un análisis de esos controles que Oficialía iba a dejar de hacer.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Alberto, ¿cómo está eso?

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

Sí, don Abel, lo finalizamos el día de ayer. Esto se hace en la evaluación que hacemos anual de la Metodología de riesgo institucional, ahí se evaluaron esos controles, estamos en ese proceso de conversación. Los talleres los terminamos la semana pasada, estamos haciendo el informe.

La Directora, Sra. González Cordero:

También, es que Oficialía de Cumplimiento junto con Riesgo hacía la evaluación anual de Riesgo, conjunta, y eso no se hace conjunto. Se hace Oficialía de Cumplimiento por aparte y la Dirección Corporativa de Riesgo por aparte, entonces, ya están separando el informe.

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

Este año todavía lo hicimos conjunto.

La Directora, Sra. González Cordero:

Este año está conjunto, pero va a proceder a separarse.

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

Le hicimos una consulta a la Sugef para aclarar el tema, pero sí ya lo estamos visualizando que el próximo año va a ser separado. Nosotros preparamos el método y Oficialía lo corre junto a …

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Eso quiere decir que ya se cumplió, porque ya se hizo la evaluación de los controles.

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

Sí, pero lo terminamos esta semana, esto está con corte a octubre.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Lo que pasa es que ahí no dice que se tiene que presentar aquí todo, nada más evaluar. ¿Qué opina usted, don Manuel? ¿Cómo lo mira la Auditoría Interna?, porque si ustedes están diciendo que ya lo hicieron y todo este asunto, no necesariamente dice que hay que traerlo a Junta Directiva para cumplirlo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Efectivamente, como está planteado pareciera es que lo haga, no que informe a la Junta. Uno pensaría que, para cerrar el tema, pueda ser que se ocupa algún reporte, pero y lo que no entendí es si está al 31 están en plazo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Es correcto.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Entonces, el tema pendiente me queda a mí la duda, porque yo entendí que cuando decía pendiente era que ya había vencido el plazo y no se había presentado el informe o ¿no, Luis? Sino estaría en plazo, estaría en proceso y no había nada que reportar, porque los que ya sí están incumplidos, no obstante, yo veo que hay un cumplimiento muy bueno en general, los que pudiesen estar incumplidos porque se venció el plazo que se otorgó y no se pidió la prórroga, sobre eso la Junta sí debería tomar alguna acción, pero si están en plazo no hay pecado.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Este acuerdo fue tomado el 31 de enero de este año, no creo que les hayan dado un año.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Ahí dice 31 de diciembre.

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

Tal vez, les aclaro. El acuerdo era menor. Nosotros indicamos en un oficio que como lo evaluamos en la evaluación que hacemos de riesgo institucional y que hacíamos en octubre, que no podíamos terminar en el plazo que indicaba que era como marzo, por ahí. Entonces, yo creo que se amplió a diciembre posteriormente.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que eso se resuelve trayendo la información en una próxima sesión para limpiarlo, en ese sentido.

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

Primero va al Comité Corporativo de Cumplimiento y después, sube acá.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y viene acá.

¿Cuáles son los que tenemos pendientes? ¿Los que no se han cumplido los plazos, Luis?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Tenemos 4 de plazo fijo que están acá reportados, ¿recuerdan? Esto es un resumencito, el informe es un poco más extenso, pero aquí para efectos de esta presentación lo hacemos bien resumido. Estamos hablando del resumen ejecutivo de los cambios relevantes en los reglamentos, que eso es que manden una hoja diciendo: tenemos o no tenemos algunas observaciones. Hay correos y cosas, pero tal vez esta Junta necesita algo como para poder agendar y poderlo dar como recibido.

Propuesta de políticas que normen la contratación y crecimiento del Banco en materia de desarrollo e infraestructura. Esto se dijo cuando se vio el tema de los alquileres.

Informe ejecutivo con el avance del Programa de Solución Planta Física. Le habían pedido un ajuste en el cronograma, en el presupuesto.

Este es igual a este, pero una parte le recae a la Gerencia, el otro a Riesgo.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Estamos atrasados 5 días? ¿Ese era el cumplimiento al 25 de noviembre por lo que veo ahí?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No, es con corte… vamos a ver, al 25 de noviembre está actualizado, pero esto es con corte a octubre. O sea que el último de octubre es cuándo se empiezan a vencer las cosas.

Cuando yo pongo al 25 de noviembre es que, por ejemplo, este de ayer el de pignoración, se decidió ayer y yo esto lo había pasado.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Con corte al 25 de noviembre, pero que están vencidos.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, vencidos.

Está también lo del Presupuesto y el PAO que cuando se aprobó el presupuesto, uno de los primeros acuerdos acá, se pidió.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Ese está para la primera semana de diciembre? A esos sí le hemos venido dando seguimiento y estamos participando en el análisis para verlo con doña Shirley y don Raúl. Yo creo que Daniel hoy me llamó para decirme que eso estaba listo, podrían darle seguimiento la próxima semana para cumplir con traerlo la semana del 12.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo le hice unas observaciones ayer.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, yo sé que lo están revisando. ¿Cuáles otros tenemos pendientes?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Comité de Cumplimiento, unos avances en el plan de acción que deben de presentar la Dirección Corporativa de Riesgo y la Administración, este tiene que ver con todo el cronograma que han estado haciendo, la cuestión del Cicac y eso.

Los informes trimestrales de las sociedades anónimas. Esto venía directo de las sociedades, ahora por cambio en el reglamento viene directo de la Gerencia, entonces, eso.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Lo estaríamos planteando en la siguiente sesión.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Y luego, ya acciones administrativas que eran las que me parece a mí que no…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Todos estos tienen fecha de presentación?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Las acciones administrativas no tienen una fecha, yo creo que es la Administración la que les pone fecha, pero también se espera que haya movimiento, por lo menos se resalta que se delegaron 111, que solo 10 están…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo creo que deberíamos de mandar un recordatorio a todas las instancias que tienen acuerdos pendientes a partir de hoy.

¿Estamos de acuerdo? Le mandamos a cada instancia recordándole que hay eso para que lo presenten puntualmente. Ojalá terminar de aquí al 31 de diciembre con todos esos acuerdos cumplidos, que no tengamos nada pendiente, ni que se nos quede nada para el próximo año, con ese horizonte.

Si les parece, compañeras y compañeros, ¿estamos de acuerdo?

Votan.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y es muy importante en el caso de la Administración, hacer lo que estamos haciendo nosotros, ponerlos con fecha de vencimiento, en ese sentido. Para que los cumplamos oportunamente tal cual han sido presentados para tener un mayor control de estos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"1. Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos con corte a octubre y actualizado al 25 de noviembre 2022, contenido en el oficio SJDN-1009-2022.**
>
> **2. Se instruye las Unidades Responsables a fin de que, al 21 de diciembre de 2022, se brinde atención total a los acuerdos reportados como pendientes de atender en el Informe de seguimiento de acuerdos de la Junta Directiva Nacional correspondiente a octubre 2022 y actualizado al 25 de noviembre del 2022.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 35 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la JDN y JD S.A. del CFBPDC y el Acuerdo JDN-5611-Acd-061-2019-Art-6 inciso 2) del 28 de enero del 2019".** **(1012)**

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

8.2.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada el Perfil Financiero para el Portafolio de Inversiones del Fondo de Avales del Fodemipyme. (Ref.: Acuerdo CPBS-12-ACD-105-2022-Art-6)

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

Voy a presentar el Perfil Financiero para el Portafolio de Inversiones del Fondo de Avales del Fodemipyme. Esto fue presentado en Comisión de Pautas y Banca Social.

Nace de un requerimiento de Fodemipyme para mejorar su gestión del portafolio de inversiones. Se nos acercaron a nosotros y nos pidieron que les ayudáramos a establecer una estrategia y un perfil de inversión.

Como antecedentes, al 19 de mayo, este es un documento que se preparó en mayo junio de este año, la cartera de inversiones de Fodemipyme era de alrededor de…

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Don Alberto, perdón, esa presentación está adjunta en la carta? ¿Cuál es la primera, segunda o tercera, porque hay tres? ¿Es un power point?

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

Es un power point.

¿Continúo?

Como les indiqué al 19 de mayo la cartera de inversiones era 22.000 millones y era una cartera que estaba invertida a menos de un año, tanto en el saldo de cuentas corrientes, fondo de inversión o en títulos valores del Banco Popular. Tenían una duración alrededor de un año de inversiones.

Nosotros lo que hicimos fue restablecer un esquema o un portafolio de manejo diferenciado que nos llevaba de pasar a una duración de un año a una duración de tres años en promedio. Donde los subdividimos en tres grandes niveles: plazos menores a un año, plazo de uno a 5 años y plazos mayores a 5 años. Donde de 1 año, sería un 10%; en plazos de 1 a 5 años, un 55%; y en plazos mayores a 5 años, un 30%.

Y también, estableciendo un parámetro mínimo de la cartera en dólares de un 5%. Con esa estructura lo que hicimos fue una simulación del portafolio y nos da una duración promedio pasando de 1 año a 3 años, un valor en riesgo de 1,29 (un valor mínimo) a 3,87 (valor máximo) y un CVAR mínimo de 1,75 a un 5,57 como máximo.

También, con esa simulación lo que trabajamos fueron indicadores tanto de riesgo de crédito como la pérdida esperada, usando los portafolios que tiene la institución de recursos propios para poder estimar estas variables.

El riesgo de crédito tendría un apetito de un 1% hasta un 6%.

La tasa de interés relacionada con la duración modificada de un 4% como mínimo a un 6% como máximo. Si vemos esa tasa de interés, está relacionada a ese tema de duración que pudimos establecer con el cambio de inversiones a un año a inversiones con un perfil mayor cinco años o más.

El tema de mercado lo que medimos básicamente es el VaR del portafolio y el CVAR, entonces, básicamente tenemos un apetito en 2,50 que sería el VaR del portafolio simulado hasta un 5,75 que sería el valor del CVAR en un portafolio simulado.

Y, por último, tenemos un esquema de liquidez que va del 10 al 20, ¿por qué ese 10? Porque ellos deben tener también dentro de su esquema a menos de un año para hacer honramientos de avales, para tener también los fondos para los gastos internos y de planilla.

Ese mínimo que ellos deben tener es un 6%, entonces, le estamos dando del 6% al 10% para tener esos límites y liquidez.

Básicamente, esta es la propuesta, lo que estaríamos tratando es de que se maneje un poco más profesionalmente el portafolio, que lo estaría manejando Popular Valores con los parámetros que hemos establecido en esta propuesta base del portafolio. No limitando instrumentos, sino más bien a temas de… emisores, sino en temas de plazos y la inversión que se podría estar realizando.

Quedo a su disposición.

Esta sería la propuesta.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Con el anterior perfil, ¿cuáles son los cambios sustanciales que se dan?

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

Don Abel, es que no había un perfil de inversión, lo que se hacía era invertir a menos de un año en cuentas corrientes.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Entonces, ese es un cambio.

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

Sí, correcto, estamos pasando de una duración que tenía menos de 1 año a una que tiene una duración de 3 años para poder administrar mejor el portafolio.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguna observación?

Aprobamos el Perfil Financiero para el Portafolio de Inversiones del Fondo de Avales del Fodemipyme.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Solo sí necesito que ponga ahí que se aprueba de acuerdo con el criterio técnico, supuesto.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Tal y como quedamos?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Sí, por favor.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sírvanse levantar la mano compañeros.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Aprobar, con base en lo expuesto por la parte técnica de la administración activa, el Perfil Financiero para el Portafolio de Inversiones del Fondo de Avales del Fodemipyme, el cual se adjunta a este acuerdo.**
>
> **Lo anterior de conformidad con el artículo 12 de la Ley 8262, con base en lo expuesto por la parte técnica de la administración activa Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas". (1013)**
> (Ref.: Acuerdo CPBS-12-ACD-105-2022-Art-6)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

8.3.1.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General Corporativo a. i., presenta el Informe de bienes adjudicados con corte al mes de octubre, en atención al acuerdo 887 de la sesión 5953. (Ref.: Oficio GGC-1424-2022)

Al ser **las dieciocho horas con veinticinco minutos**, inician su participación virtual el Sr. Ronald Ramírez Bolaños, Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, y el Sr. Cristian Vega Monge, Jefe del Área de Venta de Bienes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El punto 8.3.1 tiene que ver con un informe de bienes adjudicados que se presenta con corte al mes de octubre y que atiende el acuerdo 8 de la sesión 5953. Esta fue una solicitud de esta Junta Directiva y don Ronald Ramírez que es el encargado de esta área junto con don Cristian Vega, nos van a hacer la exposición para poder determinar cuánto es el proceso que se tiene en esto, pero sobre todo cuántos son

los montos que tenemos en bienes adjudicados, cuáles son los procesos de venta que se tienen y algunos particulares que tienen periodos de 10 y 11 años que están ahí en proceso, que no se han logrado vender, porque no se ha finiquitado la parte legal.

Entonces, esto me parece que es un elemento importante, es un monto relevante y lo vamos a ver ahora con la presentación. Y yo le había pedido también a don Armando para que se pudiera referir a esos casos.

Adelante, don Ronald.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muy bien. Don Ronald, buenas noches.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Buenas noches, señor Presidente, don Abel y señoras y señores directores. Como bien les ha informado el señor Gerente…quisiera nada más que me confirmen, por favor, si están pudiendo ver la presentación que les estoy queriendo mostrar.

Ahí está el cumplimiento del acuerdo de Junta Directiva que le solicitó a la Administración…

La Directora, Sra. González Cordero:

Perdón, don Ronald.

Hola, don Ronald, ¿cómo le va? Hay que subirle el volumen, porque vieras que nos está costando…muy bajo.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

¿A ver si ahora me escuchan mejor?

La Directora, Sra. González Cordero:

Sí, ahora sí.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Adelante, Ronald.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Como pueden ver justamente en esta filmina vengo a mostrarles el flujo del proceso de los bienes adjudicados y así que ustedes tengan una vista general de cómo se distribuye la cartera de bienes adjudicados.

Primero que todo pues recordar que el registro de los bienes adjudicados se hace con base en una normativa Sugef que establece que con la firmeza del remate se hace el registro del bien adjudicado, esto significa que no todos los bienes que tenemos en la cartera en este momento son bienes disponibles para la venta. Son bienes que están en un proceso que viene desde…en la primera columna ustedes pueden apreciar los bienes que tenemos registrados ya como adjudicados, pero que, sin embargo, se encuentran en la etapa final del proceso de cobro judicial.

Eso significa que… ¿alguien quería preguntar algo, perdón?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Yo, pero ahora, siga, puede seguir.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Claro, con todo gusto.

En esta primer columna que pueden observar a mano izquierda, diría yo, tenemos 543 bienes del total de la cartera que tenemos de 1.041 no han finalizado el proceso de cobro judicial y, en consecuencia, esos 543 bienes por la suma de 20.770 millones están en ese proceso, en esa fase final del proceso de cobro judicial, atendidos por la División de Gestión Cobratoria y el Área de Cobro Judicial.

Cuando pasan estos bienes a la columna central, es donde el Área de Bienes Adjudicados administra los bienes ya para disponerlos para la venta.

Una vez que completen estas fases muy importantes del final del proceso, que es la puesta en posesión del bien y la inscripción de dicho bien en el Registro Público a nombre del Banco Popular. Esos bienes pueden sufrir todavía una demora judicial que consiste en la dilación de las resoluciones judiciales que deben ser dictadas para lograr sus objetivos.

También algunos de esos bienes que han sido adjudicados entran en una situación jurídica de reclamo del expropietario o de terceras personas y aquí, en la segunda columna, tenemos 3.126 millones por 46 bienes que están a cargo de la Dirección Jurídica, estos procesos judiciales ordinarios con alguna complejidad que impiden la disponibilidad por parte del Banco.

Finalmente, la columna más interesante, que son todos aquellos bienes que ya vencieron el proceso judicial en el cual fueron adjudicados o algún proceso ordinario que estuvo atendiendo la Dirección Jurídica pasan finalmente a la columna central, que es administrada por el Área de Bienes Adjudicados del Banco y, en consecuencia, ahí nosotros les ofrecemos un desglose, para que todos nos formemos una idea, que menos del 50% del total de la cartera, 452 bienes por 22.000 millones son los que verdaderamente tenemos como cartera real administrada en proceso de bienes disponibles para la venta.

Estos, a su vez, nosotros los tenemos bien identificados y mapeados y los tenemos ubicados, unos de ellos en fases de gestión del Área de Bienes Adjudicados como actualización de avalúos, confección de nuevos planos catastrados por alguna situación sobreviniente, sea por alguna situación de la naturaleza, por una invasión de los terrenos y, en consecuencia, provoca que haya que hacer un nuevo plano y registrarse por supuesto en el [incomprensible en el audio].

Aquí tenemos identificada también la cantidad de bienes que tenemos por mercado en el cartel, eso lo tenemos identificado en un globo que forma parte de la cartera que está administrada por bienes adjudicados. Aquí tenemos 6.965 millones de colones de la cartera publicados en el cartel y más o menos ese es el promedio mensual que nosotros publicamos todos los meses en la primer semana de cada mes, para que reciban las ofertas de los clientes. Tenemos una parte importante de bienes que ya fueron ofertados y que están en proceso de formalización, y finalmente, como les decía, tenemos algunos que están resolviendo temas de tipografía, confección de nuevos planos o actualización de los avalúos.

No sé si aquí, en esta primera filmina, quisieran hacer alguna pregunta o comentario para continuar.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, yo le quiero hacer una preguntita. Nada más, falta de conocimiento al respecto. Ahí donde dice “Cartel publicado”, lo que usted dice que saca al cierre de cada mes, ¿adónde es que lo publican nada más?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

El reglamento que tenemos para la administración y venta de los bienes establece que los bienes deben ser publicados en la página web oficial del Banco. Ahí es donde precisamente nosotros los colocamos, pero utilizamos muchos otros medios alternos para informarles a los clientes que estamos procediendo a la publicación la primera semana de cada mes. De eso tal vez ahorita les vamos a poder hablar un poquito cuando veamos el tema de la estrategia de ventas, cómo tenemos identificados grupos de clientes y canales de cómo llegarles a los clientes para promover también que accedan a la publicación de los carteles mes a mes.

Sobre esto ya hay como mucha información también directa, de correos directos que se les envían a clientes que han solicitado que se les mantenga en una base de datos para estarles informando cuando se hace la publicación de bienes. No sé si con eso le queda la respuesta clara.

La Directora, Sra. González Cordero:

¿Cómo le va?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Gusto en saludarle.

La Directora, Sra. González Cordero:

Igualmente. Primero, la duda cuando dijiste "hay ofertados", cuando hay ofertados, ¿esos no entran ni siquiera al cartel de publicación, tienen oferta antes de entrar al cartel?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Tenemos las dos condiciones, pero básicamente la condición de ofertados, con ese nombre, es porque más bien estuvieron en el cartel y, dentro del plazo que se establece para recibir ofertas, recibieron oferta. No obstante, una vez que vence el plazo establecido en el cartel para recepción de ofertas, se abre bajo el principio de venta directa la posibilidad de que clientes que no pudieron hacerlo en el plazo establecido en el cartel puedan hacer ofertas directas y ahí aplicamos el principio de "primero en tiempo, primero en derecho". Esa es otra modalidad por la cual se puede adquirir la condición de un bien ofertado.

También existen otros bienes que son ofertados sí, antes de la publicación, pero eso es una posibilidad que el Reglamento establece únicamente para los expropietarios de los bienes que perdieron el bien en el proceso judicial, particularmente aquellos expropietarios que prestaron su bien a un tercero para que lo ofreciera en garantía. Todos esos bienes que han recibido oferta por cualquiera de esas circunstancias son los que llamamos ofertados.

Esta última modalidad puede suceder que no ingrese al cartel, porque se le crea una especie de beneficio al expropietario para que, más bien, justamente antes de que se publique en el cartel, haga una gestión ante el Área de Bienes Adjudicados manifestando su interés de readquirir el bien. A eso le llamamos bajo ese nombre, para identificarlo internamente dentro del Banco, como readquisiciones de los bienes…

La Directora, Sra. González Cordero:

Perdón que lo interrumpa, pero es que la pregunta que le voy a hacer es relacionada con esa anterior. ¿Esa es la razón por la que hay 171 bienes disponibles, pero solo 66 en cartel?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Es correcto, sí. Ese cartel, si me permite tal vez para complementarle, ese cartel, por decirlo así, es una fotografía de un momento determinado del flujo. Es decir, ese cartel se alimenta; ocurre lo siguiente, el cartel de diciembre, por ejemplo, se va a alimentar con los bienes que nosotros decimos ahí que están en trámite en la columna central. Esos bienes que están en trámite y otros que están por acá, que dice "Análisis para publicar", estos bienes, la mayoría de ellos puede alimentar el cartel del siguiente mes y, por supuesto, en el cartel de diciembre ya vendrán excluidos los bienes que recibieron ofertas, porque, por supuesto, entran en análisis de adjudicación.

La Directora, Sra. González Cordero:

Y la última pregunta, don Ronald, es que los de cartera de topografía, que son 141 bienes, ahí dice que "de 0 a 4 años". ¿Existen bienes dentro de esa cartera de topografía que tengan más de 4 años? Porque tengo información de que hay algunos bienes que se quedan hasta 15 años, 7 años esperando un…

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Claro, ahí es un poco difícil que ocurra. Puede ocurrir, pero porque acumuló años en procesos anteriores, ¿me explico? El problema de la topografía sí puede tomar entre un año o más tiempo en resolver la situación topográfica, pero no todos los años los acumuló ahí. Pudo haber tenido otras circunstancias dentro del proceso judicial que provocaron una dilación muchísimo mayor que la que va a durar haciéndose el plano.

Entonces, ahí tal vez lo que importa es que, efectivamente, los tenemos bien identificados, la cantidad de bienes que están todavía en la fase de cobro judicial con una antigüedad de hasta 10 años, que el Área de Cobro Judicial los tiene completamente identificados, con nombre y apellidos de quién era el expropietario, la operación de crédito donde se derivó y tiene alguna circunstancia del proceso judicial que ha impedido sacarlo de ahí. Tal vez una notificación, tal vez que hay una tercería excluyente de dominio, que hay algunas acciones legales interpuestas por el expropietario que provocan la dilación del proceso.

No sé si podemos continuar…

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ronald, una preguntita, es que me está haciendo una pregunta acá, la señora Directora, y en verdad no la supe, ¿"Avalúo meteorológico estructurales y otros"? ¿Eso qué es?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Esos son, permítame una palabra que yo no sé si existe, son como casuísticas que provocan la necesidad de confeccionar un nuevo plan. Es decir, siempre estamos dentro de la lógica o del problema de alguna circunstancia que va a ser identificada por los peritos y que, eventualmente, provoca que se muevan de la fase de avalúo a la fase de una confección de alguna situación topográfica, a nivel de los planos catastrales, o eventualmente hasta de resolver alguna situación legal.

Por ejemplo, sucede, les decía, algunas situaciones donde hay una negación por parte de un río que cambió su cauce; básicamente esa es como la más sencilla, ponerme a poner ejemplos un poco más complicados puede ser de los típicos que ahí ocurren, pero ese es un ejemplo muy frecuente, donde el cauce de un río ha variado y eso obliga a un criterio técnico del perito que lo puede mover de casilla, a un aspecto de resolver la confección de un nuevo plano catastrado, o bien, de atender una situación de tipo jurídica en un proceso judicial eventualmente [incomprensible en el audio].

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Ronald, una propiedad que haya sido vendida, ¿a todos los que están ofertando se les comunica a quién se le vendió y en cuánto tiempo? ¿O no se hace así?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Sí, señor, se hace un análisis de las ofertas recibidas si son más de una; igual, si es una, hay que verificar que cumplió con todos los requisitos, que está ofreciendo el precio o más, el precio base o más; obviamente, si oferta menos, se rechaza *ad portas*. Pero, una vez analizadas las ofertas por el equipo de análisis de ofertas de bienes adjudicados, formalmente se le notifica al que resulta ganador de la oferta, pero también se les notifica a quienes no y se les dice la razón.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿En cuánto tiempo?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Aproximadamente, se puede tardar, don Abel, unos 15 días porque se reciben muchas ofertas y si tenemos un número de analistas específico para esos efectos.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Ustedes tienen alguna participación activa cuando se trata de que en cada sucursal, agencia del Banco, por ejemplo, Santa Cruz, Limón, Pérez Zeledón, Corredores, cuando hay propiedades de ese tipo? ¿Qué papel juegan ustedes en cuanto al proceso que me está mencionando?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Hay una parte del proceso, don Abel, que está descentralizado, como, por ejemplo, la asesoría por parte de ejecutivos de negocios a los clientes, eso está descentralizado. Ahora, probablemente, se les va a poder hablar un poquito de eso en la otra parte de la presentación, espero no comerme todos los minutos de mi compañero que sigue.

Esa parte está descentralizada, porque es el contacto con el cliente en cualquiera de las oficinas que tenemos en el Banco han recibido procesos de capacitación y de inducción para conocer las reglas del juego en materia de venta de bienes. En consecuencia, nosotros recibimos muchas ofertas en sitio, es decir, en las oficinas de todo el país.

Ahí hay un mecanismo, que está establecido en el Reglamento: se recibe la documentación en sobre cerrado y se remite a las oficinas nuestras, pero también se puede hacer por envío por correo electrónico. Esa posibilidad existe. Ahí hay un tema que puede ser un poquito…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Pero quien toma la decisión de la venta que se realice, por ejemplo, en Santa Cruz de Guanacaste, ¿quién es?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Sí, eso sí lo tenemos centralizado, don Abel, porque el análisis de las ofertas se hace específicamente por técnicos que tenemos en el Área de Bienes Adjudicados. Ahí se reciben todas las ofertas y se procesan y se identifican los resultados de todas las ofertas que se hayan recibido de cualquier punto del país.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Desde un punto de vista de las personas que están, siguiendo el mismo ejemplo que le puse, ¿ustedes tienen alguna persona designada específicamente de ustedes en las agencias, en las sucursales, sobre todo fuera del área metropolitana? ¿Y qué papel juega el gerente de esas unidades en estos procesos?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

De todo lo que es la parte de mercadeo, de contacto con el cliente y de promoción de la venta eso está descentralizado; lo que le dije que está centralizado es el análisis de las ofertas, se pueden recibir en cualquier parte del país. Yo prospecté a un cliente, lo asesoré, presentó la oferta y la envío para su análisis con todas las demás ofertas que se reciben del país al Área de Bienes Adjudicados.

Nosotros no tenemos en las zonas, porque de todas maneras, aunque los tuviéramos, don Abel, ese funcionario, ese analista técnico de las ofertas no puede analizar solo esa oferta; tiene que analizar todas las ofertas, compararlas, hacer el análisis de la mejor oferta, que es lo que dice nuestro reglamento, con unos criterios técnicos que debe seguir para determinar cuál es la mejor oferta y adjudicar el bien, y por eso es que está centralizado, aunque la prospectación y la recepción de las ofertas sí se pueda hacer en cualquier parte del país.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Ustedes, en alguna oportunidad, han recibido algún tipo de reclamo, algún tipo de situación que haya sido anómala en este tipo de procesos?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Sí, señor, por eso es que son notificados aun los no adjudicados y tienen un plazo para impugnar si creen que han sido afectados en el proceso y está establecido el mecanismo para la resolución de impugnaciones, también, don Abel. Es una posibilidad que tiene el cliente si se siente afectado, considera que su oferta fue mejor o que lo hizo en tiempo, etc., y a nosotros nos corresponde por instancias, primero, la Jefa del Área de Bienes Adjudicados hasta cierto monto y yo resuelvo en aprobación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Qué relación tienen ustedes con la Contraloría de Servicios del Banco, cuando este tipo de situaciones se dan? ¿Quién avisa primero?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Generalmente, don Abel, llegan primero donde nosotros, porque el cliente, de manera directa, pretende que se le solucione la situación por un mecanismo oficial, que es el de la impugnación, ante nosotros. No es extraño también que pueda venir por el lado de la Contraloría de Servicios, pero eso es cuando se sienten afectados, de otra forma. No sabría ponerle en este momento, tal vez, don Abel, un ejemplo; creo que sienten lesionada su participación por una mala asesoría o porque creen que se privilegió a alguien, a pesar de que se les resolvió el recurso que pudieron haber interpuesto ante nosotros, no se dan por satisfechos y acuden a la Contraloría de Servicios. Eso es poco frecuente, pero sí ocurre.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Me podría poner un ejemplo, don Ronald, para poder entender mejor el tipo de situaciones, de casos, sin mencionar de dónde vienen?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

No, lo que le decía, a pesar de que se le dan los argumentos técnicos de por qué se adjudicó a una tercera persona, que no es el que se siente afectado, o sea, que no se le adjudicó al que se siente afectado, y la persona considera que en la asesoría que se le brindó, se le perjudicó porque se le dieron criterios erróneos que le hicieron a él incurrir en algún error a la hora del llenado de los formularios e incluso del tiempo, del plazo que tenía para presentar la oferta, y llega cuando ya se había cerrado la oferta. Ese tipo de cosas pueden generar una inconformidad de parte del cliente que sobrepasa los aspectos técnicos que se considera que, a pesar de que se le den las explicaciones

técnicas, aun así acude a la Contraloría de Servicios a presentar una queja, argumentando que, pese a que manifestó su inconformidad, no se da por satisfecho con las explicaciones técnicas que se le han dado.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo le hago todas estas preguntas para lo siguiente: yo quisiera que usted viniera mañana, a las 9 de la mañana a mi oficina, para presentarle un caso, y me gustaría que viniera la Auditoría y nuestros asesores legales, para darle seguimiento a un proceso porque, según este caso que tengo, no pasa por el proceso que usted me está diciendo y yo creo que es un asunto bastante delicado que quisiera ponerlo y tener la asesoría legal y, por supuesto, de nuestro Auditor Interno, de cuál es el camino que debemos seguir. Pero no lo voy a mencionar así, sino recibir la información de parte de ustedes como responsables de esta situación y después lo traeríamos a Junta Directiva.

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Con mucho gusto, don Abel, claro que sí.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Le hablo aquí, el caso ese de Monteverde, por si lo han recibido.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Quisiéramos aprovechar, no importa que nos tardemos un poco más en esto, pero como es un tema que también genera aprendizaje para nosotros, no importa que nos expandamos un poco más, porque nos permite aclarar algunas dudas.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No, nada más para exponerlo y ver si ustedes, vamos a ver, doña Sara Aragón Jara.

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Sara Aragón Jara es la Jefa del Área de Bienes Adjudicados.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Ella está bajo su dirección?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Sí, señor, yo soy el superior jerárquico del Área de Bienes Adjudicados.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Vamos a ver, tal vez para no hacer preguntas específicas, ella tiene una nota, que tengo yo aquí, enviada por el Intendente Municipal del Concejo Municipal del Distrito de Monteverde. Tal vez si mañana se trae un informecito de esa solicitud que no ha sido contestada pero que la Junta quiere verlo ahí con otros ojos, porque es un cantón que se está formando y ellos hicieron una solicitud sobre una propiedad del Banco.

Tal vez si se habla con ella y le dice, no va a haber muchas, solo va a haber una del Concejo Municipal de Monteverde. Don Marvin le pasa a usted donde está la nota y toda la información de la solicitud que ellos tienen, porque la Junta quiere ver eso con bastante interés, no solo para resolverlo, sino para ver si ahí nosotros tenemos más que para aprovechar en un cantón, que no solo es naciente, sino que nace ahí con marca muy bonita para nosotros

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Con marca de Esencial Costa Rica.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Además de que tenemos una oficina ahí, también.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Claro, pero para que lo veamos nosotros, ¿me explico? Tal vez a través de don Marvin nos traen todo un diagnóstico de cuánto tiempo, por ejemplo, para justificar muchas cosas, cuánto tiempo hace que lo adjudicamos, cuándo se ha sacado la oferta, cuándo no, y todo eso, para que eso nos ayude a nosotros a tomar una decisión de cómo lo tratamos para ver si le sacamos un provecho más allá de simplemente vender un bien y tratar de ver nosotros y ponernos una marca, porque el interés de ellos ahí es hacer su parque de cantón. Entonces sería genial nosotros intentar dejar nuestra marquita. Si me hace el favor con don Marvin.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Ronald, buenas tardes, ¿cómo está?

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Bien ¿y usted, qué tal? Gusto en saludarla.

La Directora, Sra. González Mora:

Igualmente. Dos preguntas puntuales; la primera es ¿cómo evaluamos o cómo controlamos los costos relacionados con el mantenimiento de este inventario de bienes? ¿Cómo lo controlan, cómo lo manejan, cómo lo miden y con base en qué ustedes determinan sus metas de cumplimiento? O sea, lo que quiero saber es si el costo juega a la hora de cumplir con las metas de cumplimiento que se ven al final de la presentación. Y la segunda es que quisiera saber si el Banco está inhibido o no para poder hacer donaciones de bienes.

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Tal vez con la primera pregunta, sí, nosotros tenemos una especie de contabilidad de costos o se lleva un registro individualizado de todos los gastos que va generando la administración de los bienes adjudicados. Hay gastos ineludibles en materia de impuestos, de cuotas condominales, de un mantenimiento básico que se les tiene que estar dando a los bienes para evitar un mayor deterioro de estos y todo esto se lleva en registros individualizados por bienes. No sé si con esto le pudiera servir o quisiera ahondar un poquito más…

La Directora, Sra. González Mora:

A ver, no, tal vez sea importante que en una nueva intervención suya conozcamos de esa información, porque en realidad solo tenemos en este momento la parte activa del valor en libro de los bienes, pero no sabemos cuánto le está costando al Banco mensual o anualmente lo que genera el mantenimiento, la seguridad, la limpieza y demás de los bienes. Y me interesa también muchísimo saber la segunda pregunta que le hacía, acerca de las donaciones, porque en realidad si se puede hacer, nos podríamos quitar de encima algunos problemas.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Shirley, en relación con la primer pregunta que usted hizo, me parece muy importante. Me imagino que también hay cosas que están muy antiguas, pero ustedes van actualizando los costos de mantenimiento y todo eso de acuerdo con los precios de mercado y también me imagino que se basan en precios de mercado para llevar ese inventario de lo que ustedes tienen y en relación con los precios.

El Jefe de la División de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Sí, de hecho, nosotros tenemos que estar, está relacionado, no es exactamente la respuesta a la pregunta que usted hace, pero tenemos, por reglamento, que hacer una actualización de los avalúos todos los años, el avalúo del bien, y ahí se le pide un valor también relacionado con el mercado al perito.

Pero, en particular, el tema de los gastos yo podría dividirlo como en dos bloques: hay, como les decía, unos gastos que son inevitables, no se pueden eludir porque tienen que ver con impuestos que pagamos, patentes, impuestos, cuotas condominales; y luego, tenemos otros que son de mantenimiento.

La misma actualización de los avalúos tiene costos que, en el caso nuestro, están, son constituidos por [incomprensible en el audio] internos, pero también tenemos a veces que hacer chapias, tenemos que hacer por lo menos rondas en propiedades muy grandes, algún mantenimiento básico, como reparar ventanales rotos, puertas que despedazaron, bajantes de canoas. Porque estas estas cosas muchas veces el cliente, lamentablemente, cuando ya está saliendo de la propiedad, tal vez por un sentimiento de frustración, provoca daños

importantes en la propiedad y nosotros no hacemos una remodelación muy grande del bien, porque no es rentable para el Banco ponernos a reparar todas esas cosas, pero sí hacemos reparaciones menores sin las cuales no tendrían mayor deseabilidad del mercado.

Esos dos tipos de gastos son los que yo puedo identificarles. El presupuesto para el 2022 fue de ₡603 millones y llevamos consumidos a la fecha cerca de ₡501 millones. No sé si con eso también le doy una semblanza del asunto porque un presupuesto anual de cerca de 603 millones, con un consumo a esta altura del año de ₡501 millones le da a usted como una idea de lo que nos consume a nosotros estar manteniendo los bienes por año.

No sé si tienen alguna otra preguntita, por eso yo quería empezar, don Abel y señoras Directoras y señores Directores, con esta filmina, porque esta filmina da como una visión general de lo que es la cartera de bienes adjudicados, el estado en que se encuentran, que permite interactuar un poco con la información que ustedes han estado solicitando.

Sin embargo, traigo algunos otros detalles que pudieran interesarles, no sé si aquí, don Javier y don Armando.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Armando.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Sí, yo, sí señor, es para contestar la segunda pregunta que hizo doña Shirley en cuanto al tema de la donación. Hasta hoy no se podía donar, mañana es primero, ¿verdad?, mañana sí se puede con ciertas particularidades.

La nueva Ley de Contratación Pública en el artículo 75 establece la figura de la donación de bienes muebles e inmuebles, pero entre entes de derecho público, ¿qué significa esto?, que el máximo jerarca podrá autorizar, la Junta Directiva como máximo jerarca podrá autorizar la donación de un bien inmueble en el tanto y en el cuanto la entidad que recibe la donación tome un acuerdo en esa línea y esto es así porque para hacer esto, hasta hoy, se ocupa una ley que autorice la donación.

Es muy común que las municipalidades estimen pedir que se done tal o cual bien inmueble y eso ocupa, al día de hoy –repito– una ley habilitante, pero mañana la cosa cambia, si no es que dilatan en la Asamblea Legislativa la entrada en vigencia de esta ley.

Nosotros aquí en el Banco estamos preparando una reforma al Reglamento Complementario de Contratación Administrativa, que nos hemos frenado porque estaba en que sí entraba o no entraba, o sea, había un tema política que pretendía retrasar la entrada en vigencia de esta ley, pero no pasó, o sea, 7:00 de la mañana, no hay reglamento, al día de hoy no hay reglamento a la ley, pero ahí está.

Doña Shirley, ¿no sé si con eso se le atiende su duda?

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, don Armando, muchísimas gracias, muy oportuno porque yo creo que parte del trabajo que hay que hacer en esta área es tratar de ir limpiando, tratar de ir disminuyendo el número y el valor del costo de mantenimiento.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Sí, claro, 600 millones se le van. Doña Vilma, doña Genoveva y don Marco.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Don Ronald, usted decía que cuando hay alguna denuncia, usted mismo la atiende, usted mismo la resuelve, decía, verdad.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

No exactamente, digamos, porque en primera instancia debe atenderla el Área de Bienes Adjudicados, yo resuelvo cuando es, por decirlo así, en segunda instancia, cuando hay una apelación, salvo que me la presenten directamente a mí; pero usualmente, por poner un porcentaje, el 90% de las veces en que ha ocurrido algún tipo de reclamo, las presentan directamente en el Área de Bienes Adjudicados o, incluso, puede suceder si es algo que ocurrió en una oficina, con uno de los asesores que está de cara al cliente en aquel momento, puede ocurrir que la queja se presente propiamente en la oficina donde el cliente fue atendido.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Y se resuelve la mayoría, quedan contentos los clientes o no llevan esas estadísticas?

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Vamos a ver, por dicha y gracias a Dios hemos tenido muchos clientes a los que hemos podido satisfacer su queja favorablemente, pero bueno, también hay una parte importante de clientes que se sienten insatisfechos por no haber resultado adjudicatarios, pero hay razones técnicas que se les muestran y aún así no quedan satisfechos con la respuesta que se les da.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Muchas gracias, don Ronald.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

No son… y, de todas maneras, nada más, tal vez para decirle ahí, no son tan abundantes, es decir, tenemos, pero no son tan abundantes y las más importantes de las que yo tengo noticia son las que se formalizan por la vía de la interposición de los recursos de revocatoria o apelación.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Se ha judicializado alguna denuncia?

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

No tengo registro de alguna que se haya judicializado, para serle sincero. Literalmente hemos quedado en las instancias administrativas. Hasta aquí, le puedo decir que no identifico ninguna que yo recuerde que haya tenido que ir a sede judicial.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

Muchas gracias, don Ronald.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Con mucho gusto.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Ronald, una preguntita más. ¿Hay algún inventario o algunas estadísticas de bienes que no pueden ir ni a remate, o sea, que pasaron totalmente al desecho, como motos o carros y eso en valor dólares o colones, lo tienen especificado?

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Digamos que sí tenemos identificados bienes de esa naturaleza y son bienes cuya antigüedad o valor de rescate en libros es muy bajo. Debo confesar que ahorita se abordó un tema que sí nos ha sucedido y que probablemente, por esa vía nosotros, porque la verdad, enfrentémoslo, hay bienes que tienen casi que cero disponibilidad de mercado, es decir, pocos, pero hay.

Hay una cantidad de bienes identificados que muchas veces una municipalidad o una organización social nos ha pedido una donación y nosotros hemos tenido que decirles que el Banco no puede hacer donaciones y a veces, les digo, hay ciertas propiedades que se recibieron en garantía tal vez por algún error y se encontraban en alguna zona que tiene alguna restricción y prácticamente sólo a una entidad del Estado se le puede ahora donar.

Sí tenemos identificada una cartera de bienes que se han sedimentado y a pesar de que se hicieron esfuerzos importantes en venderlos, se publicó N cantidad de veces en la página web, se prospectaron, etcétera, etcétera, y son vienes que ahí están sedimentados porque no se han podido vender.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pero, digamos, esos bienes se conservan y qué interesante que los promueven ahí en la página Web, pero ¿cada cuánto los promueven?, porque yo me imagino, bueno, los interesados somos nosotros, que si eso se hiciera por lo menos todos los meses, o no sé cuál es el procedimiento, verdad, pero estar insistiendo porque el bolsillo del costarricense no siempre anda bien, ahorita ha habido un repunte, precisamente hay aguinaldos; entonces, si la gente ve algo así que le puede salir, le puede interesar y que no vaya, pues, al desecho esos bienes.

Principalmente en vehículos, creo que es muy interesante, porque, por ejemplo, yo veo que se deterioran muy rápido y se devalúan rapidísimo.

Yo veo, por ejemplo, en el Banco Nacional que todos los meses le publican a uno, la Embajada Americana lo hace como cada 15 días; entonces, ¿cada cuánto lo hace el Banco Popular?

La Directora, Sra. Campos Gómez:

A mí me llega mes a mes.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Sí, eso es todos los meses. Perdón… estoy interrumpiendo a alguien ahí. Adelante, por favor, perdón.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

No, no, más bien nosotros, discúlpeme. A mí me llegan casas.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

En este momento nosotros no tenemos vehículos, gracias a Dios, adjudicados, la línea de créditos de vehículos…

Hay unos vehículos pero que más bien llegaron por vía del Fodemipyme, pero son como contados con los dedos de una mano. La cartera de crédito de vehículos nuestra es una cartera muy sana y hasta el momento yo no tengo vehículos, por eso en la publicación que ustedes verán mes a mes no tenemos vehículos publicados.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Okey, ¿alguna otra pregunta? Don Marvin… Jorge.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No, no, era una combinación. Primero, tal vez no lo escuché bien. Yo había preguntado informalmente y me decían que nosotros no usamos intermediarios, verdad, ni usamos agencias, lo hacemos todo nosotros personalmente no, institucionalmente. ¿Es así?

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Es así, don Jorge, correcto. Nosotros tenemos un equipo de venta de bienes que, si aún queda el tiempo mi compañero Cristian Vega, les va a hablar de eso. Él es el coordinador del equipo de venta de bienes, que está a cargo de la Subgerencia General de Negocios y ahí es donde, a través de ellos y de las oficinas de negocios, es donde se comercializan los bienes.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Y la página que se usa?, es que alguien, un día, empezó a compararme la página de nosotros con la de los otros bancos, que era menos información y era como menos inaccesible. ¿Tenemos problemas con esa página de información, en temas de visitas de la gente buscando ahí propiedades?

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Vieras que tiene varios, bueno, voy a robarle un ratito a don Cristian aquí, aunque él puede reforzarlo ahora.

Es que tiene distintos criterios de búsqueda, entre ellos por zona geográfica, si son lotes, si son casas y también puede discriminar por el valor del bien; entonces, me parece que tiene varios criterios de búsqueda que facilitan.

Además, nosotros tenemos, don Jorge, una aplicación de venta de bienes que creo que es como muy versátil, es como muy ágil porque incluso le da coordenadas y ubicación de los bienes, don Jorge.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Bueno, después le traigo observaciones de la gente que sabe sobre eso porque se sintió como una página como muy tiesa, con poca información, no era tan accesible y me mostraron otras ahí en el momento; entonces, yo dije qué lástima porque fue que estaban buscando y yo les dije, pero el Banco tiene, busquen propiedades ahí; entonces, no lo vieron tan bien.

Pero para no especularle le voy a traer una serie de observaciones, puede ser que le sirvan porque es el que tiene que consumir, el que uno quiere que esté contento viendo el producto de uno a cada rato.

La otra pregunta, nada más, don Armando, aprovechando en el comentario que usted hizo, lo que se ocupa si uno fuera a donar una propiedad, o sea, uno digo la institución, es un autorícese nada más, es una ley de autorización, después del acuerdo que tome la Junta Directiva, porque usted dice que se ocupa un proyecto de ley.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

No, esto cambió. Vamos a ver. Se ocupa hoy, mañana cambia.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Cómo?

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Se ocupa hoy, mañana entra en vigencia la nueva Ley de Contratación Pública, en cuyo caso el artículo 75 establece la posibilidad de la donación de bienes muebles e inmuebles.

Los bienes inmuebles requieren 2 supuestos, el primer supuesto es que quien recibe la donación tome un acuerdo de su junta directiva en donde pide que le donen tal o cual finca.

El segundo supuesto… bueno, 3 supuestos realmente, pero digamos que el segundo supuesto es que el máximo jerarca, ustedes, esta Junta Directiva, acuerde la donación en el tanto y en el cuanto esto sea un tema de interés público, o sea, que sea de beneficio público.

La norma es clara, la norma es clara, como dije antes, no se ha reglamentado pero el reglamento no tiene la posibilidad de modificar esto. En sencillo, Jorge, mañana ya existe una vía jurídica más expedita para que se puedan donar inmuebles…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

30 años exactamente…

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

En el tanto y en el cuanto se den los supuestos que establece el artículo 75 de la nueva ley, si no es que la prorrogan, verdad, porque está el tema todavía…

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No, no, es que siempre fue una discusión en el parlamento que eso no debería estar pasando por el parlamento, porque era una cantidad de autorícese que era obstruir el parlamento y, además, era muy ilógico, ¿por qué?, porque eran cosas tan locales: un Ebais no se podía construir y había un lote que era de otra institución, ocupaba un proyecto de ley y así sucesivamente fue ampliándose, pero nunca tan, obviamente, mañana entra en vigencia, pues se espera la reglamentación pero muy interesante, muy práctico, me parece que de aquí para atrás ha sido como ilógico, más cuando es obviamente de entidad pública a entidad pública.

¿Es así, verdad?, puede ser de nosotros a la Caja Costarricense del Seguro Social o de nosotros a un municipio, a una municipalidad, a una escuela, al Ministerio de Educación.

Está bien, perfecto, gracias. Perdón la interrupción, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Más bien recuerdo que se podía dar donaciones a las escuelas, verdad, porque sí en Popular Pensiones en algún momento hicimos donaciones de equipo de cómputo y algunas mesas y sillas que había.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

De hecho, el Banco también lo hizo.

El Director Jurídico, Sr. Rojas Chinchilla:

Lo que se puede donar, hasta donde recuerdo, es bienes inmuebles. Inmuebles sí, porque la ley lo regula…, pero algunas leyes establecen esa posibilidad, la Ley de Educación la establece en el tema de muebles; pero no recuerdo de inmuebles, honestamente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, lo que dimos fueron computadoras. Tal vez hay que mencionar que estos bienes se venden con un descuento importante que hemos llegado hasta el 50% o más.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Hacen una subasta?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Se hace un proceso de venta y se mantiene en la página Web, y la gente hace la cotización para la compra y se reciben varias ofertas.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Y eso sigue gobernado por los famosos gavilanes?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, esto no porque es un proceso bastante abierto. Lo que pasa es que la gente ahora espera, la gente espera el descuento, entonces siempre… ya es una práctica que sobre todo los bancos del Estado y los bancos públicos, la gente espera el descuento, voy a esperar al 10 o voy a esperar al 20 y ahí vamos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Y nosotros, con la ley que se hizo entramos también?, por ejemplo, el tipo de organizaciones como, se me ocurre a mí, las Obras del Espíritu Santo, por ejemplo, que tienen una ley también especial o así.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nosotros vamos con lo que está reglamentado en el artículo 72, creo que es, de la Ley del Sistema Bancario Nacional que nos permite hacer la venta a través de un descuento.

Lo que estaba hablando yo, más bien, con don Daniel Mora es que nosotros le hacemos grandes descuentos con una muy buena tasa y a un largo plazo, lo que deberíamos es medir, mejorar la tasa y bajar el descuento, de esa forma, entonces, vamos a tener un mayor ingreso a la hora de la venta y mejoramos la condición a nivel de tasa.

Creo que es una opción, ahí lo estamos analizando para que el impacto a nivel de descuento sea menor de lo que estamos llevando en este momento.

Y la página, yo probé la página y yo la veo, yo siempre estoy viendo cuáles son los activos, cómo funciona en el Banco Nacional y la de los bancos públicos y los bancos privados y mutuales un poco para ver qué hay en el mercado también, pero yo siento la página nuestra bastante amigable.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Por eso le digo que no quiero especular sobre eso.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Terminamos, don Ronald, para continuar con la estrategia comercial?

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Sí señor, si usted gusta aquí está don Cristian Vega, yo le puedo ayudar porque la teníamos en la misma presentación y don Cristian me puede decir y con mucho gusto yo le voy moviendo la filmina.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Perfecto.

El Jefe del Área de Venta de Bienes, Sr. Vega Monge:

Muchas gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Buenas noches, don Cristian.

El Jefe del Área de Venta de Bienes, Sr. Vega Monge:

Buenas noches, don Abel, estimados señores Directivos, nuestro Gerente y Subgerente de Operaciones también, un saludo a la distancia. Es la primera vez que comparto con ustedes, pero después de escucharle en la participación de las sesiones que han tenido con el Banco, realmente es muy motivador.

Realmente quisiera ser puntual y, en consecuencia, lo que son Ronald ha venido mencionando.

El primer viernes de cada mes es cuando se publica el cartel de bienes disponibles para la venta. Esos bienes o ese cartel está compuesto por las propiedades que no se vendieron en el mes anterior, más las que se incorporan por primera vez.

Si bien es cierto el canal oficial es la página Web, lo más fuerte que tenemos es nuestra *App* BP Venta de Bienes y el catálogo de propiedades que hacemos llegar a las bases de datos de nuestros clientes, ya propiamente institucionales, como al mapa de calor de aquellos clientes que han sido precalificados y que tienen realmente una posibilidad de poder adquirir alguna de esas propiedades porque han manifestado interés, ya sea para cumplir un sueño, ya sea para poder resolver alguna necesidad, entre otras cosas.

Esta estrategia comercial siempre va a estar alineada no solamente a los pilares y a las acciones que establece nuestra Junta Directiva para el plan comercial, sino realmente focalizada para poder atender las necesidades de los diferentes segmentos sociales, tanto personas, empresarial, organizaciones e instituciones y estamos muy contentos precisamente porque sabemos que a partir de mañana ya existe esa posibilidad de poder donar algunas propiedades que tenemos ahí en condiciones muy marcadas.

Son las menos, pero lo que bien es cierto es que del cartel que se dispone para la venta, no todas realmente tienen mucha deseabilidad como decía don Ronald.

Puede ser que de esos 67, el 70%, escuchemos bien, tengan descuentos importantes y es porque su deseabilidad, su topografía o problemas legales, o su ubicación hacen que realmente ameriten una estrategia puntual y esforzada para poder tratar de generar esa rotación en el corto plazo.

Tenemos claridad de que hay que disminuir no solamente los costos operativos sino financieros también para poder generar esa rotación con prontitud, pero más allá de esto, estas propiedades requieren de un tiempo, como bien señalaba don Marvin, porque a veces el precio que tienen, la ubicación y otras cosas no hacen que esa rotación sea tan rápida como quisiéramos que fuera.

Pero a pesar de esto –don Ronald, tal vez si gusta me ayuda a avanzar– podemos contarles que estamos organizados de la siguiente manera.

Primero que todo, el equipo de ventas está integrado por 5 ejecutivos, dirigido desde la Subgerencia General de Negocios y a partir de ahí están distribuidos en 5 zonas del país, precisamente para poder dar un acompañamiento a las oficinas en el desarrollo de un Plan Estratégico Comercial que involucra muchas actividades pero que ahorita les voy a mencionar las más exitosas para poder generar en contexto cómo es que organizan, y a partir de ello, de la mano con las oficinas, este año hemos realizado ya más de 10 sesiones de acompañamiento, vamos revisando, como dije al principio, lo que no se conoce no se puede ofrecer y lo que no se ofrece, no se vende, y a partir de ahí conocemos no solamente las condiciones de las propiedades que tenemos en las diferentes zonas del país para buscar el perfil del cliente en conjunto con la oficina, sino más allá de esto, pues también saber cuáles son las debilidades que heredan esos bienes porque ocupamos, también, lograr generar aportes para tener una mejor cartera, una cartera más sana y aspectos de mejora en la normativa de crédito.

Entonces, existe este equipo donde identifica estas cosas, a partir de ahí las llevamos, incluso, a una Comisión que está integrada por los diferentes jefes que están involucrados en la trazabilidad desde que el bien se adjudica hasta que se vende, para buscar todos los aspectos de mejora del reglamento en la línea de crédito, entre otras cosas.

Y, pues también a esto le sumamos una participación que tiene el Banco Popular, que es el líder de una Comisión que se formó con los bancos públicos, Banco Nacional, Banco de Costa Rica y nosotros, para buscar también mejoras a nivel del Inder, a nivel de Registro, de otros elementos que nos puedan agilizar estos procesos.

De la mano con los aportes de las oficinas hacemos también talleres, que llamamos Aprendamos Todos, donde no solamente se revisa la operativa porque es un producto muy técnico y con aspectos legales, sino también cómo podemos ir agilizando y gestionando todas esas estrategias para cada una de las zonas.

Todo esto está dentro de un marco de un esquema de guía a través del *Sharepoint,* tenemos una plataforma donde todas las oficinas tienen, de primera mano, a un clic, todo lo que tiene que ver con las estrategias, con videos, con materiales, con el *ranking* de ventas, con los créditos que están en trámite, con la percepción de los clientes, en fin.

Y gracias a esto, entonces, paralelamente, ya estamos terminando de consolidar el desarrollo de la reportería del BI para poder tener de forma esquematizada el desglose de nuestro cartel disponible, las situaciones en las que tenemos que apuntar y desarrollar para poder desarrollar una gestión más oportuna.

Al día de hoy, de lo que los escuchaba, contarles que somos el Banco número 1 en mejor oferta de bienes adjudicados, somos el único Banco que ofrece Tasa Básica Pasiva y en dólares somos, incluso, los más baratos. ¿Y por qué esto?, bueno, porque precisamente tenemos claridad de que el negocio no es tal vez una tasa de interés más alta, pero sí es importante conocer que nuestro mayor segmento o más bien, nuestro mayor porcentaje de bienes está direccionado para un nicho de mercado del sector universal, o sea, las personas de menos recursos.

Y con las condiciones que han ido variando de inflación, de tasas y demás, hoy por hoy somos la mejor opción y eso es lo que estamos tratando de explotar. Nos ha favorecido mucho a pesar de que el primer semestre la cantidad de bienes no fue la mayor deseada posible, pero sí a partir del tercer trimestre ya empezamos a tener un mejor número con mayor deseabilidad, con propiedades de mayor valor y esto nos ha dado también la facilidad de poder tener un resultado más favorable de lo que hemos venido pretendiendo, sumando más a las utilidades y reversando más estimaciones.

Don Ronald, si gusta...

Y acá quisiéramos, eso sí, enfatizar en cuáles son las acciones o las actividades de éxito que han permitido con mayor énfasis no solo vender un bien adjudicado, porque más allá de esto lo que nos inspira es precisamente cumplir sueños y sobre todo integrar nuevos clientes y productos.

Y digo esto porque la mayor parte de las personas que nos compran no precisamente son clientes del Banco; entonces, les aporto lo siguiente.

Aparte de las sesiones que hacemos con las oficinas, estamos trabajando en ese proceso de mejorar la accesibilidad. Es cierto, hay muchas cosas que mejorar del App y la Web, como, por ejemplo, que a los clientes les lleguen notificaciones de que hay una propiedad nueva en la zona que le interesa, o que la propiedad que había revisado y escogido, según lo que nos marcó en un formulario, ya tiene un mejor descuento.

Estas cosas de inmediatez son las que hacen que en el calor generen una mayor posibilidad de venta y para eso estamos trabajando con la Dirección de Canales. Pues obviamente que tratamos, en la medida de lo posible, con el músculo también de algunos compañeros de las oficinas que nos ayudan, no solamente rotular las propiedades, sino de llevarles un mensaje escrito, lo que llamamos cartas específicas a prospectos de acuerdo con el perfil o características que tienen las propiedades, a las personas que son vecinas o que son *influencers*, por decirlo de alguna manera, en cada una de las zonas para que cuenten que esa propiedad es del Banco Popular y que se vende en condiciones especiales.

Tenemos un catálogo de propiedades que distribuimos por diferentes medios, medios regionales, medios de comunicación nacional, precisamente a través del Whatsapp, es la herramienta que más resultado nos ha dado, porque con inmediatez las personas pueden revisar y chequear todo lo que está disponible.

Como bien lo señalaba don Ronald, en su momento, nos brinda también nuestro App BP Venta de Bienes, la posibilidad para que los clientes puedan ir a conocer vía Waze, puedan compartirlos en las redes sociales a otros clientes, puedan identificar no solamente el precio sino las condiciones en que se vende y el contacto directo del ejecutivo para que les pueda asesorar.

Divulgamos testimoniales de las experiencias realmente de los clientes, como ésta que les voy a mostrar en la fotografía ahorita, hacemos entrevistas constantemente en los medios de comunicación, realizamos conversatorios con los diferentes sectores sociales, representantes de los diferentes sectores sociales de cada uno de los Centros de Negocios.

Precisamente este año hemos integrado más de 1.000 personas para que puedan conocer y no solo para que nos compren sino para que le cuenten al amigo, al familiar, al conocido, esa posibilidad que tienen de realizar una buena inversión en mejores condiciones o en condiciones más favorables.

También hay charlas magistrales a través de videos, a través de en vivos de las redes sociales, precisamente para poder generar esa atracción de personas.

No se imaginan ustedes cuando realizamos una publicación, la cantidad de correos que recibe este equipo que a veces las manos no nos alcanzan y nos preocupa el tiempo, porque a veces hemos llegado hasta 300 correos precisamente de un día para otro cuando estamos en la publicación, cuando se publica el primer día el cartel de bienes para la venta.

Realizamos subastas, 11 subastas al año, el último viernes de cada mes, con un descuento adicional para motivar a aquellas personas que están indecisas y tratar de sacar los bienes que están rezagados. Asimismo, las ferias que hacemos en el año, una de ellas es incluso feria interbancaria, en conjunto con los 3 bancos, para poder atraer mayor cantidad de cartera de clientes, con un portafolio que se les ofrece con grandes bondades, siendo líderes en las mejores condiciones y buscando dentro de esa cartera de clientes, también, poderles vender los que tenemos rezagados.

Pero como les decía, más que vender un bien adjudicado vamos hacia un objetivo del universo, que es lograr integrar clientes y otros productos.

Este cliente que ustedes ven en la fotografía nos compró dos bienes adjudicados, y uno de ellos, uno de ellos, lo utilizó para construir una empresa de tratamiento de aguas negras. Desde luego, comprenderán, que logramos integrar no solamente el crédito de desarrollo por 317 millones, como lo pueden ver, sino la cuenta corriente, los planes naranja, el pago de salarios y a su vez, los colaboradores con los productos del Banco.

Es ahí donde buscamos integrar para generar también una mayor rentabilidad.

Finalmente, para no quitarles más tiempo, en la siguiente filmina –don Ronald si es tan amable– ya esto es un resumen de todo lo que trabajamos a nivel de canales digitales, todo lo que tiene que ver con *endomarketing.*

Siempre el cliente de la institución debe estar bien informado y debe conocer todo lo que tiene que ver a través del App, Web, Banca Fácil, los Puntos BP que son claves en este momento para poderle llegar a personas de las diferentes zonas regionales.

El Bot ha ido creciendo de manera importante también, algunos ya se han automatizado para autoservirse, toda la información que se transmite en redes sociales y aprovecharlo también, como les digo, por las fuerzas de ventas de nuestras oficinas.

En la siguiente filmina tenemos una estrategia clave que vamos a fortalecer este año a nivel digital porque queremos que cada cliente que ingrese no solamente a Google cuando coloque una palabra relacionada y aparezcamos como primera opción, sino más allá. Que a través de esta unidad digital que el Banco ha constituido de manera muy oportuna, podamos canalizar de acuerdo con las características de nuestras propiedades y direccionar a nuestros clientes que cumplan dentro de ese perfil, una solución para poder generar una rotación a la brevedad posible.

Grosso modo, ese es un resumen de la estrategia puntual que desarrollamos en la comercialización y venta de los bienes adjudicados

El Jefe del Área de Venta de Bienes, Sr. Vega Monge:

Este es un resumen de la estrategia puntual que desarrollamos en la comercialización.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

No más preguntas ¿Estamos?

Muchísimas gracias, don Ronald y don Cristian, muy agradecidos.

Muchas gracias. Buenas noches.

El Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ramírez Bolaños:

Nada más para dar una buena noticia a don Jorge de la propiedad que preguntó de Monte Verde, está asignada a la municipalidad, está adjudicada a espera nada más de la cancelación de parte de ellos y la última información que tengo es que se comprometieron a pagarla el 15 de diciembre.

Muy buenas noches, muchísimas gracias.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Tenemos otro plan para nosotros, por lo que yo veo del comportamiento del procedimiento que se sigue, la propiedad va en tanto, en tanto, en tanto, en tanto que lo que ahora es tanto, nos sale más barato a nosotros que nos dejen una marca popular como el único Banco del mundo igual que Monteverde único en el mundo.

Es solo una idea, sino pues la vendemos, pero con la posibilidad que tenemos nosotros de estar ahí en exclusiva, la Junta es la que decidirá después. Lo que le quiero decir es que no soy yo, es solo la idea de decir, con lo que dijo Legal aquí y que entre a regir y entonces, yo me salí a pedirle más datos al Intendente porque ciertamente no le hemos contestado eso.

Por eso recurrieron a mí a través de que tenía un evento de alcaldes en Monte Verde este fin de semana y estaban varios diputados y me llamaron para ver por qué no lo incluía.

Claro, pero mándeme una copia, los papeles. Yo les había contestado y por eso es que…

Ahí es donde se nos ocurrió la idea, a la señora directora, cuando les mencionó el caso en voz alta de que Monte Verde con esa marca que tiene en el mundo ya y nosotros con la marca que tenemos, podemos hacer algo bonito, pero bueno es tema de Junta Directiva.

De todas maneras, gracias.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Muchas gracias, don Ronald por la información.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

> **"Dar por conocido el Informe de bienes adjudicados con corte al mes de octubre, en atención al acuerdo 887 de la sesión 5953.**
>
> **Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5953-Acd-887-2022-Art-7". (1020)**
> (Ref.: Oficio GGC-1424-2022)

Al ser las **diecinueve horas con treinta y un minutos**, finalizan su participación virtual, el Jefe de la División de Gestión de Activos Crediticios, Sr. Ronald Ramírez Bolaños, y el Jefe del Área de Venta de Bienes, Sr. Cristian Vega Monge.

ARTÍCULO 12

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Solicito su venia para la extensión de la sesión. Por favor, que eso se nos quede. Si estamos de acuerdo, levantamos la mano.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5962 hasta las 20:02 a fin de avanzar con los puntos agendados”. (1014)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

8.2.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe de los resultados de la ejercitación de los planes de continuidad del negocio y de recuperación de desastres de todas las unidades de negocio que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCR-20-ACD-225-2022-Art-5)

Al ser las **diecinueve horas con treinta y dos minutos**, inicia su participación virtual, el Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Luis Montoya Poitevien.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Cómo está, don Luis? Gusto saludarle.

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:

Igualmente. ¿Cómo están?

La Directora, Sra. González Mora:

Bien.

Yo quisiera, en vista de que el Presidente del Comité de Riesgo no se encuentra, me gustaría introducir el tema relacionado con los ensayos, ¿cómo se dice?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Las ejercitaciones.

La Directora, Sra. González Mora:

Las ejercitaciones de simulaciones de ciberataques que se realizaron en cada una de las subsidiarias. Esto lo vimos a detalle, con muchísimo detalle y destinamos muchísimo tiempo en el Comité de Riesgo.

Los integrantes del Comité realizamos algunas observaciones de forma para la presentación a las subsidiarias, incluidos temas para homogenizar y estandarizar cada uno de los ejercicios en cada subsidiaria.

Además, hicimos algunas recomendaciones para las próximas ejercitaciones a efectos de que se coordine mejor los alcances en cada sociedad y también de que se incluya de previo a los gerentes generales.

Quisiera que los directores conozcan que se analizó a profundidad, incluso lo vimos en dos sesiones, a efectos de que, si chequearon la presentación, de que, si no tienen consultas, pues la demos por vista porque ya fue analizada con profundidad en el Comité correspondiente, a no ser que alguno de ustedes la revisara y tenga alguna consulta para el señor Montoya.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Efectivamente, en el Comité se le dedicó tiempo a esto, yo creo que sería impropio que un tema tan técnico se repita acá. Por lo que vi de la presentación de Luis, es lo que tiene.

A lo sumo las conclusiones del ejercicio y tal vez cuál es el plan para mitigar las debilidades u oportunidades de mejora que se determinaron, que fueron importantes.

Finalmente, aquí de lo que se trata es de cuál sería el comportamiento del Banco y las sociedades de cara a la presencia de un *ransomware* en alguno de nuestros aplicativos, en algunas de nuestras plataformas, en nuestras bases de datos u otras instancias que pueden ser sujetas de este tema.

En la ejercitación del Banco se determinaron varias oportunidades de mejora que tienen que ver con capacitación y sensibilización de los comités porque resulta que no hicieron lo que tenían que hacer de acuerdo con el protocolo.

Esto es un ejercicio de escritorio y bajo un supuesto de un ataque y la revisión del protocolo de gestión de incidentes y la actuación de seguridad es un tema que no salió bien para que responda a la realidad institucional, la sensibilización y la capacitación en temas que incluyen el resguardo de pistas, resguardo de información, ajuste y clasificación de los roles de proveedores que es un tema no resuelto a nivel institucional.

Todo eso que salió mal, en realidad y contrario a lo que aquí se ha dicho, el Banco no tiene un resguardo de sus bases de datos que le garanticen que puedan estas estar sanas ante la presencia de un ataque de esta naturaleza, conclusión que se dio en el ejercicio y en el análisis que se llevó a cabo en la Comisión.

En el caso de las sociedades también se determinaron algunas debilidades que tiene que ver con la no existencia de un protocolo entre las mesas de servicio del Banco y las sociedades que no se contemplan efectos de *ransomware* con copias y respaldos. No contemplan un impacto más integral que sea *ransomware,* que no se evidencia capacidad de recuperación de las operaciones, que Pensiones y Seguros dependen de TI del Banco Popular, bueno habría que ver si realmente puede darse un manejo diferente o no. La verdad no estoy tan claro. Y, que no contemplan el tema de los retiros masivos. Eso, en resumen.

Para efectos de que esta Junta Directiva no tenga que ver lo que ya el Comité vio y más bien es la pregunta que el mismo Comité dio: ¿qué solución? ¿cuál es el cronograma? y ¿cuál es la hoja de ruta para resolver los temas que salen de la ejercitación? Que era finalmente el ejercicio.

No sé si Luis tiene las respuestas a esas interrogantes o si más bien es una tarea, Luis, que tendría que dejarse usted y su grupo y la Administración como un todo para que la Junta más bien, ante estas conclusiones antes estos hallazgos y los acuerdos que tomó el Comité, pueda tener el panorama de qué es lo que vamos a hacer de cara a estos hallazgos.

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:

Muchas gracias, don Manuel. Sí, todos esos hallazgos, el seguimiento lo estamos haciendo a través del programa de seguridad de la información y ciberseguridad. Los planes de continuidad contingentes del Banco Popular y de sus sociedades anónimas, forman parte de una componente de seguridad de la información.

Don Marvin, de hecho, todas las semanas se reúne para ver los avances. Es un seguimiento periódico al avance de las actualizaciones que estamos a los planes de continuidad, viendo este evento de *ransomware.*

El asunto de *ransomware* es un poquito más complicado que los asuntos relacionados con que un artefacto ya sea infraestructura o sistemas se dañe. Aquí lo que pasa es que la información está comprometida y uno tiene que saber si lo que va a utilizar está comprometido o no.

Muchas veces tenemos que salir a comprar nuevos artefactos o construir nuevos sistemas y, de hecho, eso es lo que están haciendo todas las unidades de negocio del Banco Popular.

En concreto, don Manuel, hay un plan de trabajo, a ese plan se le da seguimiento semanalmente a través del programa de seguridad de la información y ciberseguridad.

Nosotros le damos seguimiento a las sociedades y también informamos sobre los planes y cómo van desarrollando esos planes en el Banco Popular. Sí existe un plan, le estamos dando seguimiento.

Espero haberle respondido.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

A mí me parece que el tema sería que ese plan en concreto lo conozca el Comité de TI; podría ser la más llamada a poder darle a ese Comité y que le pueda dar el seguimiento del caso. Y, ahí nosotros como Auditoría podríamos apoyar a esa Comisión para… nuestros auditores en esa área ir dándole el seguimiento del caso.

Las consecuencias de esto, el efecto que puede tener en el Banco es catastrófico y cualquier inversión, cualquier esfuerzo que haya que hacer para garantizarnos que estamos adecuadamente preparados para esto, hay que hacerlo, es decir, es esto no se pueden escatimar recursos.

La Vicepresidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Creo que sería importante que eso que está diciendo … tomar un acuerdo y trasladarlo entonces a la Comisión.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

A mí me gustaría también, que en estos casos no solamente es conocer el informe, sino que en el futuro se incorpore las recomendaciones que vienen de la Comisión.

Creo que es importante que quede constando en el acta de la Junta Directiva Nacional y que apoyen justamente lo que dice la Auditoría Externa, no todo el contexto, pero cumplimos y recomendamos, una, dos, tres, cuatro, cinco casos que queden constando.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Esta iniciativa nace directamente de la Gerencia General Corporativa para vernos corporativamente en un plan y entonces lo planificamos. Con ayuda de Garner que es un experto en todos estos temas, nos facilitó el esquema y la metodología y precisamente lo que pretende es determinar dónde tenemos las fallas para corregirlas.

Este resultado nos dice dónde tenemos fallas, dónde puntos de mejora, dónde tenemos que trabajar para hacerlo; preocuparnos, ocuparnos, pero determinarlo producto de esta práctica, ejercitación. A mí me pareció que fue muy valiosa, no todo es perfecto claramente, pero es para eso, para que podamos corregir.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

En esos aspectos, don Luis, ustedes llegan a determinar si las diferentes… en las agencias, en las oficinas, en las instalaciones donde está el Banco, se cumplen con todos los requisitos de seguridad para la continuidad del negocio. ¿Tienen algún ejercicio de ese tipo?

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:

No señor. En ese sentido no. Lo que sí existe…

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Nosotros generalmente, ante una posibilidad de asalto, por ejemplo, una posibilidad de ese tipo de cosas ¿cómo lo coordinan con ustedes? ¿qué relación hay con la unidad que maneja este tipo de asuntos en el Banco?

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:

Generalmente, la oficina realiza un reporte, ese reporte, en este caso, es a nuestra Unidad de Seguridad Bancaria, y con eso se conforma lo que conocemos como un Comité de Incidentes. Ese Comité de Incidentes valora la situación, si faltan recursos se los asigna y, adicionalmente, se integra el Comité de Crisis para las respuestas relacionadas con la imagen y la reputación.

El evento más cercano que recuerdo es básicamente todos estos huracanes que han ocurrido con lo cual se activaron varias, porque varias oficinas tenían problemas de lluvia, inundaciones, que los mismos funcionarios no podían acceder.

Se conforma este equipo, este equipo evalúa la situación, cuáles son las oficinas, cuáles son los problemas, cuáles son los recursos humanos faltantes.

Se hace un análisis técnico y ese análisis técnico generalmente es elevado a la Gerencia General a través de la Unidad de Comunicación Corporativa que vela por los diferentes comunicados que debería hacer el Banco relacionados con nuestros clientes y nuestra reputación.

Así funcionan cada uno de los planes; en el plan que le estaba mencionando es el plan de emergencias y evacuación, considera varios eventos de riesgo que se puedan materializar, entre ellos, por supuesto, están eventos criminales, eventos naturales, etc.

Pero aquí lo que ocurre es que se genera inicialmente en todos ellos un reporte, ese reporte alerta y comienza la convocatoria de un comité que maneja el incidente, que en el caso del plan de emergencia y evacuación se llama Centro de Mando.

Ese Centro de Mando está conformado por el Director de la Banca de Personas, se involucra también el Director de Soporte Administrativo que es la parte de infraestructura, de poder dar servicios.

Entran en juego varias áreas del Banco para poder resolver los problemas que a veces las oficinas no puedan atender ejecutando únicamente el plan. Así es y en esas reuniones es donde nosotros participamos efectivamente.

Participamos ahí velando porque las diferentes áreas ejecuten lo que se ha indicado en el plan y, por supuesto, de los registros que hagamos, las oportunidades de mejora ahí también las expresamos.

Esa es nuestra participación en la ejecución de un evento.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

En algunas ocasiones he tenido la oportunidad de hacer un análisis en algunas unidades que también tiene que ver con riesgo de la continuidad del negocio, por ejemplo, yo he estado poniendo mucha atención en las agencias, en las instalaciones que he visitado donde está el equipo de cómputo central, dónde está wifi, dónde están las plantas que alimentan esa unidad en específico y a qué distancia está el cajero o bien la caja fuerte que hay ahí, la bóveda de seguridad.

Ustedes tienen… y uno puede moderarlo, digamos si hay un riesgo alto, si hay un riesgo moderado o bajo. No recuerdo cómo califican ese tipo de cosas. Es decir… y esto relacionado con la continuidad del negocio.

¿Cómo hacen ante la eventualidad de un incendio? ¿qué tipo de estudio tienen ustedes? ¿Si eso lo realiza este Banco o no lo realiza ese Banco?

Uno puede decir: “diay sí un desastre”.

Bueno la probabilidad de que exista es muy elevada, por ejemplo, en Nicoya, pero puede ser que en Monochingo de Alajuela no pase nada, por decirlo así.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

O en La Garita.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

O en La Garita. Lugar privilegiado.

Entonces uno dice: qué interesante, pero ante una eventual criminalidad, algo criminar, como dice usted, qué tipo de inventario tienen, que garanticemos que en un plazo x nosotros podamos levantarnos o superar inmediatamente.

¿Tienen eso o no lo tienen?

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:

Voy por partes. Primero, las evaluaciones de riesgo ambiental las hace el Área Ocupacional todos los años; ellos miden todos los elementos físicos que se encuentran y hacen ellos las recomendaciones para cada una de las oficinas.

Puede ser que tal vez algunos elementos no se están considerando, bueno, pero podríamos sentarnos a revisarlo. Eso se puede hacer. Pero de los riesgos y de la anotación en las oficinas lo hace la Unidad de Seguridad Ocupacional aquí en el Banco. Eso lo hacen y lo hacen todos los años a través de todas las oficinas, haciendo las respectivas revisiones.

Bueno podemos agregar algunas cosas más sobre seguridad física o lógica que son los que usted está mencionando, pero sí se hace.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo te hacía la consulta porque generalmente hay una tendencia a analizar este tipo de continuidad del negocio solo desde una perspectiva de la naturaleza, que eso pase, que, si es un temblor, un terremoto.

Yo lo que me refiero es a un eventual tipo de riesgo de que nosotros por algo que suceda de mano criminal, un asalto o lo que pueda ser, un secuestro, en el caso de lo que es el manejo de la data cómo está protegida y cómo está protegida que pueda afectar la continuidad del negocio.

Eso debería tener este Banco porque… y eso es un análisis que dicho de paso tiene que hacer Riesgo. Tiene que coadyuvar al Área de Ustedes sobre todo este tipo de cosas que afecta mucho la continuidad del negocio: si está cerca de una ventana, si no está cerca de una ventana, si está cerca de un cajero automático donde puede explotar una bomba, por ejemplo.

Son hechos que pasas, entonces cómo nosotros estamos protegidos frente a esa eventualidad para dar continuidad a una agencia que puede ser afectada en ese tipo de cosas. A eso es lo que me refiero.

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:

Hay que extender la evaluación, don Abel.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Yo considero que eso escapa de Salud Ocupacional, es un asunto de que ponerle atención. Yo creo que aquí hay que pensar como piensa la mafia, en ese sentido, pero es que muy interesante porque son cosas que dicen: si pensamos en los datos centrales, pero y los datos que tenemos allá en tal y cual asunto.

Es muy interesante porque también…un posible incendio ¿qué exposición tienen los equipos nuestros que nos puedan afectar?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es el mismo concepto que doña Genoveva y yo hablamos atendiendo una gente de ciberseguridad de Israel. Como ellos viven en permanente guerra, entonces ellos viven en alerta en temas de seguridad en todo.

Nosotros les decíamos que estábamos claros que ese no era nuestro problema, pero era de ciberseguridad como ente financiero, que lo que nosotros teníamos que ir en ese proceso que nos hicieron ellos la propuesta de formación de nuestra gente, era en el que estamos en guerra con los cibernautas y con los hackers y con todo este tipo de cosas.

Había que pensar como el que te atacó o como el que te va a atacar en la Caja, Hacienda, en el Banco, pensar: bueno qué hago yo para funcionar mañana, porque hay otros servicios que espera un poquito más el servicio, pero el servicio de nosotros es inmediato.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Le voy a poner un caso interesante. Yo es que tengo la manía de fijarme en este tipo de cosas. Este Banco tiene un edificio en un lugar de Costa Rica, en donde alguien con inteligencia criminal entra por el techo, verdad, quita una lámina y perfectamente puede llegar al fondo.

Si no hay entre el cielo raso y el techo protección, con láminas de este tipo, diay es muy fácil meterse. Entonces, mucho ojo, porque esto afecta la continuidad del negocio. Esto afecta de que, si se nos meten en la noche, no podemos salir a las ocho, nueve de la noche. Y estos son temas son delicados porque como entidad bancaria, eso lo tenemos.

Que alguien venga con un aparato grande una granada y nos habrá un hoyo ahí donde están, ese tipo de cosas son las que, de un punto de vista de seguridad. Es que solo hablamos, de la ciberseguridad. Ojo, porque estos son asuntos de riesgo. Y yo creo que son temas que tienen que ser ustedes traídos aquí, donde nosotros podemos decir “Ah, Quepos, está en un nivel elevado, está perfecto. Ah, pero resulta que la tenemos en la cruz, suave, un momentito, mire, aquí hay que ponerles techos aquí, techos allá”.

Y le voy a poner un ejemplo: nosotros venimos aquí todo el tiempo y no tenemos seguridad. Vea que interesante. Yo llego con el carro en la mañana, abro aquí el portón y estoy expuesto a cualquier secuestro. Ese tipo de cosas, desde un punto de vista de lo que ustedes realizando, sin las que uno tiene que analizar.

Seguridad, para que vean que yo me pego ahí. Seguridad está ahí abajo. El señor que está aquí, está aquí encerrado, no tiene una capacidad de respuesta inmediata. A nosotros, a cualquiera de nosotros, entra alguien aquí en este momento, afecta la seguridad del negocio.

Ese tipo de cosas son temas muy interesantes que van más allá de un desastre y yo creo que deberíamos de ponerle atención a ese tipo de detalles en el futuro, si no lo tenemos, meternos, estudiar todo ese tipo de cosas y analizarlo muy a profundidad, porque es un elemento que pasaría por esas áreas. Es una recomendación muy sencilla.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez apuntar, don Abel, lo que pasa es que esta gente, Luis, es más el tema tecnológico, más el tema de [incomprensible en el audio]. Hay toda un área, que aquí no se ha expuesto, pero que podría exponerse, sobre el tema de seguridad física, sobre los protocolos de cómo se construye una oficina. Todo eso está definido. Es decir, dónde, cómo, qué seguridades tiene, todo lo que usted dice, después del techo qué hay, qué no hay, qué pasa si es una bomba, qué pasa si hay un asalto. Sobre todo eso hay protocolos definidos. Hay oportunidades de mejora, que se han señalado más de una vez y que uno dice ¿por qué no?

Lo que usted dice, cuando aquí entra un ejecutivo del Banco, es sujeto a un secuestro. Esta Junta Directiva completa, es facilísimo secuestrarla, nada más que vivimos en un país relativamente tranquilo, pero ya alguna vez, acuérdese que secuestraron a los magistrados.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Claro, por eso te digo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Y uno dice, si paso allá… Pero todo eso que usted pregunta, don Abel, con toda razón, hay una definición, claro, Dios libre no lo hubiera, pero que deberíamos de explorarla con otra presentación.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Y yo creo que deberíamos de traer un informe, si eso existe, traer un informe acá, a la unidad que le corresponda, don Marvin, porque ciertamente, si esta área ve solo lo de tecnología, diay yo quiero ver en todas las sucursales en cuánto tiempo estamos en capacidad de responder a la continuidad del negocio. No ver el bosque completo, sino que este tipo de inventarios importantes, tenerlo.

Gracias por la ampliación de la respuesta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nada más, si me permite, complementarlo. En el tema de seguridad, por ejemplo, todas las agencias tienen sistemas de cámaras. Entonces si algo se detecta, las oficinas centrales detectan que hay movimientos y si hubiera algo mandan a un oficial para que lo detecte. Igual con los cajeros automáticos.

La Directora, Sra. Campos Gómez:

¿Es privado o público?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, es nuestro. La batería de monitoreo es nuestro, pero los oficiales son de Vargas Mejías y Asociados.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja

¿El monitoreo es nuestro, pero el que responde es de la empresa contratada?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Vargas Mejías y Asociados que es el que nos da todo el sistema de seguridad. Por ejemplo, estoy en Upala y en Upala están los oficiales de Vargas Mejías y Asociados, entonces ahí ellos lo atienden, pero el monitoreo [incomprensible en el audio].

La seguridad bancaria coordina con la seguridad pública. Entonces, yo creo que todos esos elementos están cubiertos, pero sí sería bueno traer un informe.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Claro y muy interesante para ver cuándo fue la última vez que le hicieron pruebas. Porque eso pasa como los extintores, muy interesante, ve que fecha y va usted y 2015 y cosas así. Se puede llevar uno sorpresas.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Nosotros lo hemos hecho, digamos, desde la Auditoría hacemos prueba de esa naturaleza: desconectamos por ejemplo toda la oficina.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Don Luis, tema interesante, muy bueno. Gracias porque nos habré mucho la mente para pensar en estas cosas. Bastante buena la información. Don Alberto.

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

De los cinco planes que existen, don Abel, nosotros anualmente trabajamos con ellos en análisis de riesgo de cada uno de esos planes.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

¿Alguna otra pregunta para don Luis? Si no, estamos, Muchísimas gracias, don Luis. Buenas noches.

El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:

Muy buenas noches a todos, que pasen muy bien.

Al ser las **veinte horas** se retira el Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Luis Montoya Poitevien.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Como acuerdo damos por conocido el Informe sobre los Ejercicios de Escritorio realizados por las Sociedades Anónimas y recomendamos dos cosas: pasar al Comité de TI para dar seguimiento a la prevención y evitar con tiempo suficiente una catástrofe tecnológica en el Banco, en relación con la continuidad del negocio ante posibles crisis de incidentes de seguridad y que en el futuro se incluyan recomendaciones para que esta Junta pueda darle seguimiento.

Y como anexo que los planes respectivos, como indicaba la Auditoría Interna.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez agregarle al acuerdo o en la aclaración de la redacción, que al Comité de TI lo que debería de pasarle, esta gente, la que hizo el ejercicio, es el cronograma y la hoja de ruta con la cual se pretende solventar las debilidades y oportunidades de mejora que se detectaron en el ejercicio, con responsables y con fecha, para que se le pueda dar seguimiento.

El Presidente, Sr. Salas Mora:

Que se agregue a esto con esos ejemplos, que indica el Auditor, don Luis Alonso, para tomarlo en cuenta.

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:

> **"1. Dar por conocido el Informe sobre los Ejercicios de Escritorio realizados por las Sociedades Anónimas, en atención del acuerdo JDN-5931-Acd-587-Art-8, por medio del cual la Junta Directiva Nacional solicitó a la Administración que le remitiera, junto con los resultados de la ejercitación, un informe de carácter corporativo de los planes de continuidad del negocio y de recuperación de desastres de todas las unidades de negocio que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular.**
>
> **2. Solicitar a la Administración que traslade al Comité Corporativo de Tecnología de Información, para su debido seguimiento, el cronograma-con fechas y responsables- y la hoja de ruta con los cuales se pretende solventar las oportunidades de mejora encontradas en los ejercicios realizados".** **(1015)**
> (Ref.: Acuerdo CCR-20-ACD-225-2022-Art-5)

ACUERDO FIRME.

Muy bien, ¿tenemos asuntos varios? Solamente recordarles lo de mañana.

Bueno terminamos la sesión.

Al ser las **VEINTE HORAS CON DOS MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Abel Francisco Salas Mora
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General