

SESIÓN ORDINARIA 5982

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA 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 **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y UN MINUTOS** del **MIÉRCOLES PRIMERO DE MARZO DEL DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Geneveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, y la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita.

Además, asistieron de manera presencial el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. A su vez, participó de forma virtual: el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 1

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión 5980.

3.- Asuntos Informativos.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe sobre las prioridades de los proyectos en Tecnología de Información y la estimación de inversión definidas por la Administración y su alineación con el Plan Estratégico Corporativo, en cumplimiento de la actividad A del Plan de Trabajo 2022. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-19-ACD-140-2022-ART-6)

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite para aprobación, el cartel para el miembro externo del Comité Corporativo de Tecnología de Información y del Comité Corporativo de Auditoría. (Ref.: Cartel y Acuerdo CCTI-BP-19-ACD-138-2022-Art-4)

8.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Tecnología de Información.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco Popular y sus sociedades, con corte a diciembre 2022 (incluye el segundo y tercer trimestre), así como también, el Informe de los niveles de tolerancia al riesgo de Tecnología de Información, en congruencia con el perfil tecnológico del Conglomerado. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17 ACD-127-2022-ART-7 y CCTI-BP-03-Acd-24-2023-Art-5)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, la aprobación de la propuesta de actualización del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información, con el aval de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-01-ACD-05-2023-Art-11)

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, el avance de las gestiones que ha realizado la Administración en atención del acuerdo JDN-5960-ACD-980-ART-11, el cual solicitaba revisar el plan de trabajo para reducir los días acumulados de vacaciones vencidas junto a las normas y políticas de vacaciones actualizadas y comunicar sus conclusiones. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-ACD-21-2023-Art-4)

8.3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, con la recomendación de su aprobación, el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Dirección Corporativa de Riesgo, el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio y el Fodemipyme en el período 2023. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-acd-22-2023-art-5 y CCNR-03-Acd-24-2023-art-6)

8.3.5.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, el Informe de resultados del proceso de subsanación de las ternas para continuar el proceso de conformación de las Juntas de Crédito Local, correspondiente al nuevo período de marzo 2023 a febrero 2025. En dicho informe se hace la observación de las tres sucursales en las cuales se debe aplicar el nombramiento por inopia. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-27-2023-art-9)

8.3.6.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, el Informe trimestral sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, correspondiente al cuarto trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-28-2023-Art-10)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para aprobación la Modificación Presupuestaria MI-001-2023 por un monto de ₡449.670 miles, para dar contenido a la partida de Actividades de Capacitación. (Ref.: Oficio GGC-211-2023)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento los Estados Financieros con corte a enero de 2023. (Ref.: Oficio GGC-301-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

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

"Aprobar el orden del día para la sesión 5982, celebrada el 1 de marzo de 2023". (274)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Luis, no habíamos quitado uno?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No señora.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hoy no hay asuntos informativos.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5980.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Yo me abstengo de votar por no haber estado presente.

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

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5980, celebrada el 22 de febrero de 2023”. (275)

ARTÍCULO 3

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Vamos a tratar de hacer una sesión lo más ejecutiva posible para ver si podemos terminar, como vamos a tomar también dos puntos de la sesión anterior, y son bastante extensos, tratemos de ser lo más ejecutivos posibles y si hacemos las intervenciones, que sean intervenciones que aporten y que sean para aclarar, que no sean repetitivas de lo que ya se está exponiendo o se está diciendo. Con todo respeto, más que todo por el tiempo.

A mí, como le decía ahora a don Manual, yo traje cobija, y me puedo quedar durmiendo aquí.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Doña Genoveva, usted nada más nos llama la atención si nos estamos desviando o extendiendo y acataremos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pues muchas gracias. Igualmente, si ustedes creen que me estoy extendiendo o haciendo algo incorrecto, por favor corrijanme, que serán bienvenidas todas las correcciones.

En asuntos de presidencia don Luis me va a ayudar ahí con las actividades del mes de abril.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Se les ha distribuido una hojita de actividades programadas para el mes de abril. En la propuesta que se les está presentando, se deja libre el lunes, martes y miércoles santos. La idea es hacer una propuesta en este momento para que una de la sesión ordinaria de esa semana sea trasladada para el viernes 14. La hora después se programará, después se coordinará.

La idea es que esa sesión para ese día sea virtual, y en principio eso sería lo más importante, suspender no solo esta Junta Directiva, sino proponer que las juntas directivas de las sociedades y los comités no sesionen en esa Semana Santa, y correr y ajustar. Esto que está acá ya está con las sociedades y todo, y correr una de esas dos sesiones para el viernes 14 y de esa manera hacer una propuesta de acuerdo, siempre en calidad de Asamblea de Accionistas, para eso, para hacer una pausa de labores en esa semana, que serían los días tres, cuatro y cinco. Que ese receso se hace extensivo a las juntas directivas y comités del Conglomerado.

Y número dos, que se programe una sesión ordinaria para el viernes 14, en principio, en este momento, esta sería la propuesta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Si están de acuerdo señores, entonces sería dar por recibido el programa de actividades programadas para abril 2023, de acuerdo a la explicación que ha dado el señor secretario.

Quedamos con la opción del viernes 14 bajo la modalidad virtual, y puede que la hagamos a la hora que nos pongamos de acuerdo, 7:00 de la mañana o 4:30 de la tarde.

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. En vista de la celebración de la Semana Santa, se decreta una pausa de labores de esta Junta Directiva Nacional y de sus comisiones y comités, los días 3, 4 y 5 de abril del 2023.

Esta pausa se hace extensiva a las juntas directivas y comités del Conglomerado Financiero Banco Popular.

2. Programar una sesión ordinaria de Junta Directiva Nacional el viernes 14 de abril del 2023, a partir de las 7:00 a. m. y bajo la modalidad virtual”. (276)

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y seis minutos** ingresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

ARTÍCULO 4

5.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

La explica después, que es lo que pretendo.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Es una propuesta de moción.

Considerandos

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal forma parte del Sistema Financiero Nacional y por ende se obliga a cumplir todas las normas que regulan el ejercicio de la actividad financiera bancaria en Costa Rica.

Que todas las entidades financieras por naturaleza propia de la actividad conviven en un mercado de competencia.

En cuanto a la Ley 7786 "Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividad Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo" sus reformas y reglamentos son de cumplimiento y acatamiento obligatorio, en las mismas condiciones para todos los participantes del sistema financiero sin distinción alguna.

Es de conocimiento de todas y todos que, a diferencia de otras instituciones financieras reguladas, la vinculación de un cliente, es especial para las figuras jurídicas de riesgo bajo, medio y alto, el proceso que se lleva a cabo en el Banco Popular es bastante lento y sobre todo complicado, de la misma manera aplica para trabajadores independientes.

A continuación, se expone una línea de tiempo y requisitos que un cliente que buscaba financiamiento empresarial en el Banco Popular tuvo que seguir para cumplir con la vinculación y tener una cuenta en esta institución".

Y da los tiempos desde que el cliente se presenta en la sucursal del Banco Popular de Santa Ana, el asesor tomó una hora revisando la documentación. Luego le solicitaron cédulas de toda la junta directiva. Esto no fue solicitado desde el inicio. Luego, se solicita una certificación literal emitida por el Registro Público. Luego, después de que el Banco lleva quince días, a esta fecha, aún el cliente no ha recibido la autorización. Empezó el 02 de febrero y al 16 todavía no ha recibido la autorización. El 20 de febrero es que el cliente recibe la notificación de que la cuenta fue abierta. Un proceso de 18 días. Esta fuente es del cliente.

"Instituciones como el BAC San José o el mismo Banco de Costa Rica, regulados bajo la misma norma, realizan aperturas de cuenta *on line* para las empresas y los trabajadores, el cliente en estos bancos no debe ir a las oficinas del banco para realizar su trámite de vinculación.

Tomando esto en consideración, que no podemos vivir del pasado o de fantasmas, será que el Banco Popular o a la misma Oficialía de Cumplimiento aún le pesa el caso del Banco Universal, eso sucedió hace más de una década.

Si bien es cierto la norma del regulador indica "a, b y c", es menester reflexionar si aquí le estamos agregando requisitos y documentos hasta la "z".

Resultandos

De conformidad con el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco Popular en donde el objetivo fundamental de esta institución es muy claro:

"Dar protección económica y bienestar a los trabajadores mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito".

El artículo 34 también señala:

"Los recursos del Banco serán empleados en la concesión de préstamos a los trabajadores, artesanos, pequeños productores, asociaciones de desarrollo comunal, municipalidades, cooperativas, y organizaciones sindicales".

Merece analizar profundamente que si somos un banco que de conformidad con el artículo 34 de la Ley Orgánica del Banco Popular, enfocado en la atención de la clase trabajadores, artesanos, pequeños productores, asociaciones, municipalidades, cooperativas y organizaciones sindicales, así como el público en general, debemos facilitar al sector productivo el acercamiento al Banco, o al menos estar a la altura de la competencias en tiempos y requisitos.

Por tanto

Se instruye a la Administración a presentar a esta Junta Directiva Nacional en un plazo de 30 días:

- a. Un estudio de mercado tipo "benchmarking" que incluya los dos bancos públicos del Estado, al menos cuatro bancos privados, algunas cooperativas y mutuales sobre los requisitos que deben presentar una persona jurídica, una organización social, un profesional independiente para vincularse y abrir una cuenta de ahorros.
- b. Conocer los tiempos promedios en la vinculación, apertura de una cuenta, y los canales que tiene el cliente para hacerlo.
- c. El estudio debe contemplar también la opción de un número significativo de clientes jurídicos empresariales y trabajadores independientes, tipo *focus group*, en donde ellos mismos emitan sus criterios y opiniones sobre lo que pasó en el Banco Popular versus otras entidades financieras al momento de vincularse.
- d. Conclusión sobre lo que se hace en el Banco Popular comparándolo con el resto del mercado financiero.
- e. Presentar una propuesta que nos permita al menos equiparnos con la competencia en cuento a tiempos y requisitos y como se va a implementar".

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Brevemente, porque la nota se explica por sí misma. Lo que pretendo con la nota y con la intención de que la apoyaran los señores directores, es que la Administración nos haga ese estudio para nosotros analizar qué es lo que pasa, porque este es uno de los mayores obstáculos para que cualquiera arranque aquí con cualquier solicitud. Ahora, si es un tema de normativa, pero cuando en la competencia le abren una cuenta en 24 horas o en dos días o tres días, y nosotros duramos, tenemos que tener un estudio para tomar una decisión qué es lo que está pasando, si es que nos ponemos más papistas que el Papa o más creativos o más normativos o más abogados que el propio abogado, entonces esa es solo la intención.

Ayer no la presentación, porque vimos la clase de Junta que tuvimos ayer de saturada, entonces la dejo presentada para que los señores y señoras directores o lo discutan o lo votemos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En relación a eso, yo creo, don Marvin, que debemos ponerle muchísima atención, precisamente también en un caso de una señora Carmen Guardas.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo pido disculpas señora por interrumpirle y pido disculpas porque lo que dice ahí fue agarrar un ejemplito y el "a, b, c" que les hice era porque le pregunté a la persona "¿de qué se queja?", entonces me fue enumerando los pasos, entonces lo puse como en el considerando simplemente para tener la justificación jurídica y también uno de muchos ejemplos. Perdón, presidenta porque me abusé.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Precisamente el caso de una señora que tenía el dinero en una mutual, lo quiere pasar al Banco, tiene ocho años de tenerlo en una mutual, porque ella estaba en Estados Unidos, entonces le dicen que tiene que traer un CPA, es una cantidad de trámites verdaderamente que lo que estamos haciendo es ahuyentando a los clientes.

Es más, yo estuve indagando si era una ley o norma de esas que tira la Sugef de legitimación de capitales, y me dicen que no, que es una cuestión totalmente interna del Banco, entonces yo creo que ponemos ponerle atención.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo quería pasarlo a mi banco, si yo he cotizado para ese banco toda mi vida, y no solo la atención que recibió, desinteresada, sino “atajamos hormigas y dejamos pasar elefantes”, ¿qué es lo que está pasando? Hay que hacer un estudio porque hay que ver con la operatividad.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El caso fue tomado por doña Lorena de Heredia y parece que sí ha recibido muy buena atención de ella.

La Directora, Sra. González Mora:

En aras de que lo que habló usted señora presidenta al principio, ni lo discutamos ni perdamos tiempo, autoricémoslo y esperemos el informe para resolver.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Considerando que:

- **El Banco Popular y de Desarrollo Comunal forma parte del Sistema Financiero Nacional y, por ende, debe cumplir todas las normas que regulan el ejercicio de la actividad financiera bancaria en Costa Rica.**
- **Todas las entidades financieras por la naturaleza propia de la actividad conviven en un mercado de competencia.**
- **La Ley 7786, “Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividad Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo”, sus reformas y reglamentos son de cumplimiento y acatamiento obligatorio en las mismas condiciones para todos los participantes del sistema financiero, sin distinción alguna.**
- **Es de conocimiento general que, a diferencia de otras instituciones financieras reguladas, la vinculación de un cliente en especial para las figuras jurídicas de riesgo bajo, medio y alto es un proceso que se lleva a cabo en el Banco Popular de forma lenta y, sobre todo, complicada. Este proceso aplica también para trabajadores independientes.**
- **A continuación, se expone una línea de tiempo y requisitos sobre el proceso que tuvo que seguir un cliente para cumplir con la vinculación y tener una cuenta en el Banco Popular para optar por un financiamiento empresarial:**

Acción	Fecha	Tramite	Agencia	Observaciones
Inicio	44952	Solicitud de apertura de cuenta	Banco Popular Santa Ana	Detalle
	2/2/2023	Cliente presenta los requisitos	Banco Popular Santa Ana	El asesor duró 1 hora revisando la documentación, e indica al cliente, lo siguiente "Todos los documentos deben ser enviados a Oficinas Centrales San José donde durarían 5 días en promedio para aceptar la apertura de la cuenta"
	8/2/2023	El cliente recibe un correo donde le solicitan nuevos documentos	Banco Popular Santa Ana	Solicitaron las cédulas de toda la Junta Directiva, esto no fue solicitado desde el inicio
	9/2/2023	Le vuelven a solicitar requisitos al cliente	Banco Popular Santa Ana	Solicitan una certificación literal emitida por el Registro Público.
	15/2/2023	Le informan al cliente que nuevamente los documentos serán enviados a San José Oficinas Centrales y corren nuevamente los 5 días.	Banco Popular Santa Ana	El Banco ya lleva 15 días.
	16/2/2023	A esta fecha aun el cliente no ha recibido la autorización de que tiene la cuenta corriente		
	20/2/2023	Hasta el 20 02 2023 el cliente reciben notificación de que la cuenta fue abierta.		
Final		TOTAL DE DÍAS	25	DÍAS

Fuente: Nota del cliente

- Otras instituciones financieras reguladas bajo la misma norma realizan aperturas de cuentas *on-line* para las empresas y los trabajadores independientes, es decir, no debe realizar el trámite de vinculación de forma presencial en las oficinas del Banco.
- No se puede vivir del pasado, en el sentido de si al Banco Popular o a su Oficialía de Cumplimiento aún le pesa el caso de Banco Universal. Esto, pues es un caso que sucedió hace más de una década.
- Si bien es cierto la norma del regulador establece requisitos, es necesario reflexionar si en el Banco Popular se han determinado procesos adicionales.

Se acuerda:

Instruir a la Administración para que, en un plazo de 30 días, presente a esta Junta Directiva un estudio del mercado tipo *bechmarking* con los siguientes aspectos:

- a) Requisitos que debe presentar una persona jurídica, una OES y un profesional independiente para vincularse y abrir una cuenta de ahorros en el Banco Popular en comparación con dos bancos públicos, al menos cuatro bancos privados, algunas cooperativas y mutuales.
- b) Los tiempos promedio en la vinculación, apertura de una cuenta y los canales que tiene el cliente para hacerlo.
- c) La opinión de un número significativo de clientes jurídicos empresariales y trabajadores independientes, tipo *focus group*, que contenga los criterios y opiniones sobre el proceso del Banco Popular en comparación con otras entidades financieras al momento de vincularse.
- d) Conclusión sobre lo que hace el Banco Popular en comparación con el resto del mercado financiero.
- e) Una propuesta que le permita al Banco Popular equipararse con la competencia en cuanto a tiempos y requisitos, así como su plan de implementación". (277)

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Con respecto ese tema de Jorge Eduardo, ya en cumplimiento, antes que entrara don Eduardo, habíamos pedido, porque hay muchos procesos en los que el plataformista tiene que pararse, sentarse, tratar de reducir esos tiempos que lo evidenciará Marvin con el estudio.

Compañeros, recordarles que la próxima semana es lo que yo ya les había pasado por Whatsapp que es la invitación a la actividad que tenemos con Peter Hacker en el Radisson el 08 de marzo. Es una actividad de corte internacional de mucha gala. Vamos a tratar que el presidente la inaugure, y sino el presidente, alguno de los ministros que tienen que ver con toda esta cuestión de seguros y ciberataques, entonces para que aparten el espacio, es de las 8:30 a.m. a las 12:00 m. d., sino se los vuelvo a pasar para que se acuerden.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Estoy viendo que hacemos nosotros porque creo que tenemos una comisión convocada para esa hora, entonces estoy viendo a ver si doña Geneveva y yo lo acomodamos para poder estar al menos al inicio o algo así de la actividad, y también he estado ayudando un poquito.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Iliana yo sí de antemano le presento mis excusas, porque he corrido varios miércoles y me está saliendo más cara la universidad que lo que recibo. Exactamente, pero no puedo faltar porque es un compromiso con los estudiantes, pero estoy segura que más de uno de los señores directores van a acompañar.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Usted sabe que ahí estoy tratando de ayudar también un poquito.

Al ser las **diecisiete horas** inician su participación virtual el Director de Soporte Administrativo a. i., Sr. Maykel Vargas García y la Jefa de la División de Contratación Administrativa a. i., Sra. Ana Victoria Monge Bolaños.

ARTÍCULO 5

6.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite la propuesta del *Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. (Ref.: Acuerdo CTAJ-2-ACD-10-2023-Art-2)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Se había discutido como corresponde. Inició en las áreas que tienen a cargo eso, que son Contratación Administrativa y la Dirección de Soporte Administrativo. Lo vimos en Jurídico. Tuvimos la oportunidad de socializarlo también con la Auditoría.

Ellos hicieron unas observaciones importantes. Lo devolvimos a jurídicos, las incorporamos y ese filtro ha sido bastante humanizado por la trascendencia que tiene y a continuación los encargados del área correspondiente harán toda la explicación técnica de los principales cambios que tiene, pero digamos, en esa ruta que ha llevado, es importante que ustedes conocieron eso.

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

Lo que vamos a presentar acá es un proyecto del nuevo reglamento que lo que hace es actualizarlo a lo que se establece en la nueva Ley General de Contratación Pública, que está vigente desde el día 01 de diciembre de 2022. ¿Y por qué decidimos hacer un cambio importante en Reglamento? Bueno, porque precisamente ya se eliminaron lo que se llamaban la nomenclatura de las licitaciones y los tipos de procedimientos excepcionados y aparecen unos procedimientos especiales, entonces, como todo reglamento, de este tipo lo que busca es establecer cuáles son los actores que intervienen en el proceso de adquisiciones y le hemos hecho algunos ajustes que se quedaron también desde el Reglamento que ha venido operando, aclarando además sobre las instancias que pueden hacer contrataciones principalmente acá en el Banco Popular.

Básicamente de eso se trata este proyecto de reglamento y nada más aclarar que la Junta, en este momento se está conformando como junta de accionistas, dado que es un reglamento de tipo conglomeral. Así que le doy la palabra la señora proveedora general del Banco, doña Ana Victoria para que vayamos explicando los principales cambios en el reglamento.

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

Lo que les indicaba don Maykel, efectivamente lo que tenemos acá es la propuesta de un nuevo reglamento complementario de contratación administrativa, el cual surge de la entrada en vigencia de la nueva Ley General de Contratación Pública a partir del 1° de diciembre de 2022. Lo que le traigo acá a mostrar son los principales cambios referente al reglamento que en este momento todavía se encuentra vigente en ejecución y lo que propone el nuevo reglamento.

En cuanto a lo que son los órganos competentes, que se regulaban en el artículo 2 del reglamento actual, tenemos a las diferentes áreas que se encuentran autorizadas mediante dicho reglamento para efectos de gestionar contratación administrativa a nivel de Banco. En el artículo 3 del nuevo reglamento se establece a la División de Contratación Administrativa, a Capital Humano para lo que son capacitaciones abiertas y a las sociedades anónimas en lo que la gestión de compras compete a ellas desde su proveeduría institucional.

Actualmente, tenemos una condición de excepciones a los procedimientos ordinarios referentes a oferente único y seguridades calificadas como un tema normado, exclusivo en la legislación interna actual, el cual no está en la nueva con este alcance, está más adelante, como lo vamos a ver ya en las diferentes comisiones que se están integrando. En la propuesta actual nueva hemos agregado un artículo que consideramos de mucha importancia, que refería lo que es la transferencia y la probidad en todo lo que es la gestión de contratación administración o la compra de bienes y servicios para la institución que no estaban en el contrato actual.

Por acá ya vemos lo que son los niveles de aprobación, que refieren un poco a lo que les acabo de comentar en el artículo 4 anterior. Teníamos los niveles de aprobación únicamente referidos, como correspondía, a los tipos de contratación que establecía la ley anterior. Licitaciones públicas abreviadas, locales de aprobación en sociedades anónimas y los mismos niveles de aprobación de la Junta Directiva Nacional.

Acá se regulan igual de frente a los procesos ordinarios que están vigentes de frente a la nueva legislación, pero se da un reacomodo y además se agregan ya todas las comisiones diferentes a las nuevas modalidades que la ley permite. Entonces, tenemos igual, a la Junta Directiva Nacional en aprobación de todas las contrataciones que son reservadas para la Junta Directiva Nacional, entonces eso a partir de normativa expresa. Para ubicarnos un poquito y tener más claridad, se pone el ejemplo que los miembros externos, por ejemplo, de los diferentes comités, las auditorías externas para el Banco conglomeral, todo eso por norma expresa debe venir a la Junta Directiva y ahí se va a mantener, porque la norma así lo exige.

Ya propiamente lo que son comisiones del Banco Popular, tenemos la comisión corporativa de contrataciones, que es la que aprueba todas aquellas contrataciones, donde el objeto no va a ser solo para uso del Banco, sino que va a ser para uso del Banco y sus sociedades. Tenemos la Comisión Gerencial para Excepciones de Oferente Único y Seguridades Calificadas, que está integrada, conformada a nivel gerencial.

Tenemos la comisión para las excepciones, todo esto de acuerdo con lo que establece la legislación vigente, de frente a las excepciones que establece la ley, pues está también la comisión para las excepciones, los niveles de aprobación y demás de las resoluciones con nuestros alcances. Tenemos la comisión para la compra de tecnología, la nueva legislación establece la posibilidad a partir de un procedimiento diferenciado, que no es ordinario, comprar tecnología, entonces lo estamos regulando en este apartado, todo lo que es no solo la integración de la comisión, sino el alcance y las potestades que tiene esa comisión para accionar ante estas necesidades.

Está la comisión de licitaciones mayores, que eso vienen a ser los procesos ordinarios que establece la legislación. Comisión para las licitaciones menores y la licitación reducida. Estos son los procesos ordinarios que la legislación establece, igual se regulan en el nuevo reglamento. También estamos regulando de manera más amplia, porque así está en el actual, pero de manera no tan detallada lo que es las sociedades, entonces en cuanto a las comisiones de las sociedades, se establece una comisión para cada una de las sociedades que tiene el Banco en este momento y en cada una de ellas está la integración de dicha comisión y como van a operar ya de frente a las contrataciones que competen directamente a cada una de las sociedades.

Luego, hicimos el agregado de un apartado o un artículo, un capítulo expreso para la donación. El contrato de donación no existía en la legislación anterior. En la nueva Ley General de Contratación Pública ya viene expresamente regulado, entonces viene a partir de qué condiciones puede aplicar donación, viene todo los niveles, requisitos y exigencias para poder hacer efectivas esas donaciones, entonces en el reglamento estamos incorporando todo este artículo número 12, que lleva lo que es el detalle de donación de bienes del Banco a instituciones de la administración pública, bienes muebles, bienes inmuebles, regula también porque la ley así lo permite lo que es donación también a entidades privadas, que no solo lo permite a entidades públicas, sino a entidades privadas con ciertas características, entonces viene toda esa regulación respecto de la donación con sus condiciones y requisitos para poder ser aplicada.

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

Acá la ley y el reglamento a la nueva ley establece la posibilidad, curiosamente acá se incluyó un capítulo, y digo curiosamente porque no estaba dentro de la ley anterior, el tema de la donación, no siendo propiamente un procedimiento de connotación. Para darle facilidad a la administración en aquellos bienes que no están cumpliendo un fin público, pero lo importante acá es que los bienes inmuebles que el Banco decida donar a una entidad pública o a una entidad privada sin fines de lucro, pasará por un acuerdo de Junta Directiva. Es la Junta Directiva la encargada evidentemente con todo lo motivado.

Los bienes muebles que se declaren en desecho o en desuso, el competente será la Gerencia General, es un poco el resumen de esta regulación por acá. Todo esto bajo un acto motivado y es una serie de procedimientos que ya de por sí están escritos en la ley y en el reglamento, nada más para tener claridad en el alcance de este nuevo artículo, que es un auto de nuestro reglamento anterior y por supuesto de la ley anterior.

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

Tal vez para reiterar o recalcar, que esta presentación obedece a los principales cambios, entonces vemos que salté del artículo 9 al artículo 12, siendo que los demás artículos son elementos que ya venían en el reglamento anterior y que lo único que sufren es como una actualización de frente a la norma, pero en sí no son incorporaciones nuevas, no son nuevos elementos, solamente digamos que actualizados.

Y luego, al final, lo que viene es el transitorio.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Qué los motivó o qué los llevó a hacerle este cambio a este artículo 12 de donación? ¿Con base en qué tomaron esa decisión?

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

No más bien lo estamos incorporando doña Genoveva. Eso no estaba dentro del reglamento anterior nuestro, entonces como lo ley lo incorpora, trae un capítulo, había que regularlo sobre las instancias para definir el jerarca máximo y el jerarca administrativo que es lo que define la ley y el reglamento.

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

Como indicaba, entonces ya lo que viene al final es el transitorio único que se estaría integrando en el presente reglamento y es el que viene a regular la situación de este cambio de ley, de la normativa anterior antes del 1º de diciembre de 2022 y la normativa nueva a partir del 1º de diciembre de 2022, entonces es lo que viene a regular acá, que entonces todos los procedimientos de contratación y los contratos inicialmente antes de la vigencia de la Ley General de Contratación Pública, que es la ley actual, la nueva, se concluirán conforme el Reglamento Complementario de Contratación del Conglomerado vigente en el momento de adoptarse la decisión inicial del concurso, entonces vamos a tener por un período, digamos en convivencia, ambos reglamentos, porque todo lo que inició en su decisión inicial al amparo de la ley anterior, seguirá con el reglamento que ahorita tenemos vigente todo lo que surja ya al amparo de la nueva ley será con este reglamento en el momento en que esta Junta Directiva lo apruebe, y se logre su publicación.

Acá lo que vemos son los detalles de aprobación, que se muestran con XX porque son los datos que se incluían una vez que se publiquen la fecha de publicación, La Gaceta, igual si se aprobase hoy en Junta Directiva o en el momento en que se apruebe, pues hacer referencia a la sesión y datos en que se aprobó, por eso se muestra acá espacios a completar.

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

Quizás doña Genoveva para puntualizar un elemento que me parece importante que las señoras directoras y directores tengan claro. Uno de los principales cambios acá es que a esta Junta Directiva en el reglamento actual, no solo los temas normativos llegan a conocimiento y aprobación de este órgano colegiado, sino que el cambio que estamos proponiendo es que también llegaban los temas de contrataciones directas con la excepción del único oferente y seguridades calificadas.

Y producto de que estamos proponiendo este cambio, ya la normativa en el caso de las contrataciones directas por único oferente y seguridades calificadas traen una serie de procedimientos que, por ejemplo, para hacer una contratación directa, por un único oferente, ya no basta que la administración, por sí sola, se convenza de que existe un único proveedor, sino que la normativa, la ley y el reglamento exigen que se haga una publicación en el Sicop como paso previo y como verificación de esa condición de único proveedor, y en el caso de las seguridades calificadas debe hacerse, curiosamente se estableció un procedimiento de hacer una invitación a varios proveedores y la parte confidencial solamente al ganador, y digo curiosamente porque la naturaleza de esta excepción tiene que ver con que la parte esencial y la parte confidencial, sí es importante para que presenten oferta, precisamente eso es lo que justifica acudir a esa sesión, pero digamos así está previsto.

En los casos que hemos traído por acá han sido válidas las preocupaciones de la Junta Directiva y de la Asesoría Jurídica en establecer con claridad la condición de único proveedor haciendo publicaciones y demás, ya eso, de por sí en la nueva legislación ya está contemplado como un requisito legal, sino se cumple con eso, evidentemente no se puede tramitar una contratación directa por ejemplo, por un único proveedor, es decir, si nosotros requiriéramos, a partir de esta aprobación, tramitar una contratación directa bajo esas condiciones, tenemos que hacer una publicación en el Sicop, y si no llega ningún otro proveedor, sino que nada más uno, de frente a ese objeto, pues simplemente se tiene por acreditado, ya ahora sí de manera pública y diáfana su condición de único proveedor, entonces quería puntualizar en este punto para que ustedes tengan claridad y amplitud en lo que se está proponiendo acá.

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

Eso que explicaba don Maykel es lo que actualmente se regula en el artículo 4 del reglamento y por eso es que le ponemos "no aplica" en el nuevo reglamento, no es que no aplique, sino que las condiciones varían, entonces ya se propone por no resultar estrictamente necesario de frente a lo que don Maykel les acaba de explicar.

Y luego acá es donde se conceptualiza o se define que para Junta Directiva llegue todo lo que por normativa expresa corresponda, siendo que ya lo otro pierde relevancia por llamarlo de alguna forma de frente a las condiciones legales actuales.

Sigue el transitorio y luego vendría la propuesta de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Alguno tiene un comentario?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Por la reciente aprobación de la Ley estamos en un proceso de adaptación de las normas jurídicas de contratación y con este nuevo Reglamento se está tratando de incorporar todo lo que se pueda dentro de las necesidades actuales de contratación.

Seguramente en el futuro en los próximos meses vendrá alguna revisión sobre el tema, de forma tal que como estamos en ese ser vivo que está dinamizándose, en el futuro vendrá algún ajuste.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

La propuesta es la siguiente:

1. Aprobar el *Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*.

2. Instruir a la Secretaría General que coordine la publicación del Reglamento.

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 *Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, el cual se leerá de la siguiente manera:

**REGLAMENTO COMPLEMENTARIO DE CONTRATACIÓN
ADMINISTRATIVA DEL CONGLOMERADO BANCO
POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**

**CAPÍTULO I
Disposiciones generales**

Artículo 1. Fundamento. El presente Reglamento se dicta con fundamento en lo dispuesto en los artículos 24 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, 131 y 136 de la Ley No. 9986 Ley General de Contratación Pública.

Artículo 2. Cobertura. El presente reglamento regula la actividad interna de Contratación Administrativa del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal, de manera complementaria a la Ley General de Contratación Pública No. 9986 y a su Reglamento.

Artículo 3. Instancias Competentes para la gestión de contratación.

Para las contrataciones del Banco Popular y aquellas con alcance corporativo, la instancia competente para su gestión será la División de Contratación Administrativa del Banco, excepto cuando se trate de la suscripción de capacitaciones abiertas, cuya responsabilidad será de la Dirección de Capital Humano.

Para el caso de las Sociedades Anónimas, la gestión de las contrataciones administrativas estará a cargo de su unidad de Proveeduría. Cuando se realicen contrataciones corporativas donde el Banco no es usuario, una de esas Unidades deberá gestionar el procedimiento.

En el trámite de todas estas contrataciones se deben observar las disposiciones establecidas en la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, este Reglamento Complementario y los procedimientos definidos por el Banco y por cada una de las Sociedades Anónimas según corresponda.

Artículo 4. Jerarquía de fuentes. El Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en todo trámite de contratación, se sujetará a la jerarquía de las normas establecida en el artículo 5 de Ley General de Contratación Pública y a los procedimientos, directrices, manuales o similar, emitidos por el Banco Popular y las Sociedades.

**CAPÍTULO II
Actuación de los funcionarios de la Administración y otros sujetos**

Artículo 5. Todos los procedimientos de contratación y en cada una de sus etapas, deberán tramitarse de manera proba, íntegra y transparente.

**CAPÍTULO III
PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN**

Artículo 6. Requisitos previos. La determinación de los requisitos previos es exclusiva responsabilidad del área requirente de la contratación misma que fiscalizará el contrato, siendo esa instancia la que conoce plenamente su necesidad. Según el proceso que deba ejecutarse, deben considerarse los requisitos establecidos en los artículos 56, 61 y 63 de la Ley General de Contratación Pública, los cuales serán emitidos por el superior jerárquico del área requirente.

Artículo 7. Decisión inicial. La decisión inicial de todo procedimiento de contratación deberá ser motivada de acuerdo con la previsión de verificación a que se refiere el artículo 37 de la Ley General de Contratación Pública, será emitida por el Titular del área requirente.

Para las excepciones referidas en el artículo 3 de la Ley General de Contratación Pública, la decisión inicial deberá ser aprobada adicionalmente, en el caso del Banco Popular, por el superior jerárquico inmediato del área requirente, al menos a nivel de Director de Área. En el caso de las Sociedades será la Gerencia de cada una de ellas. En los casos de las contrataciones de la Asamblea de Trabajadores, será la Dirección Ejecutiva la que solicite a la Gerencia General Corporativa el apoyo logístico para llevar a cabo las contrataciones. En el caso de Junta Directiva Nacional y sus dependencias adscritas, la decisión inicial corresponderá al presidente del órgano respectivo. En lo que respecta a la Auditoría Interna, será el Auditor General.

Artículo 8. Excepción a los procedimientos ordinarios de contratación. Se exceptúa de la aplicación de los procedimientos ordinarios, únicamente la actividad contractual establecida en el artículo 3 de la Ley General de Contratación Pública. Para la ejecución de los procesos de excepción, en el expediente electrónico que se conforme, deberán quedar acreditados todos los documentos que justifican y sustentan el trámite de excepción, conforme cada uno de los casos en que se aplique.

Para las excepciones a que refiere el artículo 3 de la Ley General de Contratación Pública, se debe cumplir al menos los requisitos establecidos en el artículo anterior.

Artículo 9. De los Órganos de aprobación.

9.1 Junta Directiva Nacional. Cuando se trate de contrataciones reservadas a la Junta Directiva Nacional, por normativa expresa, tanto el pliego de condiciones como la resolución del procedimiento, le corresponderá a este órgano. Todo lo anterior deberá remitirse desde la Gerencia General Corporativa con la validación del titular de la Dirección Jurídica.

Los recursos de objeción al pliego de condiciones, así como las aclaraciones, enmiendas, modificaciones y prórrogas serán atendidas en el caso del Banco Popular por la División de Contratación Administrativa y por el Jefe de la Unidad de Proveeduría en el caso de las Sociedades.

En caso de recurso de revocatoria, será la Junta Directiva Nacional la competente para resolver, debiendo existir una recomendación de su Asesoría Jurídica quién se conformará como la instancia competente para gestionar el procedimiento.

Para los recursos de objeción al pliego de condiciones y apelación a los actos de resolución que debe resolver la Contraloría General de la República, será la División de Contratación Administrativa la competente para la atención de las audiencias respectivas, debiendo informar a la Junta Directiva Nacional a través de la Gerencia General.

9.2 Comisiones Banco Popular

9.2.1. Comisión Corporativa de Contrataciones. Aprobará todas las contrataciones promovidas por el Banco Popular y cuyo objeto alcance a la Corporación, independientemente de la cuantía y del proceso de contratación promovido, sea éste ordinario o excepcionado. Esta comisión estará integrada por los titulares de:

- La Gerencia General Corporativa, quien preside
- Las Gerencias de las sociedades que integran la Corporación. En el momento de votar podrán abstenerse aquellos gerentes cuya sociedad representada no es partícipe o beneficiaria del bien o servicio por contratar
- Un abogado de la Dirección Jurídica, con voz, pero sin voto

Los miembros titulares podrán ser sustituidos por un suplente, solo por motivo de incapacidad, vacaciones o licencias temporales. En el caso del Banco Popular el titular podrá ser suplido por uno de los Subgerentes Generales, en el caso de las Sociedades por el titular de cualquiera de las Gerencias de Área o Direcciones.

En calidad de invitados con voz, pero sin voto, participarán:

- El Director de Soporte Administrativo
- La Jefatura de la División de Contratación Administrativa o la Jefatura del Área Gestión y Análisis de Compras

- El área requirente en la persona del fiscalizador del contrato
- Cualquier otro que solicite la presidencia de la comisión

Aprobará el pliego de condiciones y la resolución del procedimiento de todos los casos de contratación con alcance corporativo. Todo lo anterior deberá remitirse la Comisión con la validación de la Dirección Jurídica.

Los recursos de objeción al pliego de condiciones, así como las aclaraciones, enmiendas, modificaciones y prórrogas serán atendidas por la División de Contratación Administrativa.

En caso de recurso de revocatoria, será la Comisión Corporativa de Contrataciones la competente para resolver, siendo la División de Contratación Administrativa o quien ésta designe, el órgano instructor.

Para los recursos de objeción al pliego de condiciones y apelación a los actos de resolución que debe resolver la Contraloría General de la República, será la División de Contratación Administrativa la competente para la atención de las audiencias respectivas, debiendo informar de lo actuado a la Comisión Corporativa de Contrataciones.

9.2.2. Comisión Gerencial para Excepciones de oferente único y seguridades calificadas En el caso del Banco Popular. Será competencia de esta comisión la autorización para la aplicación de las excepciones de oferente único y seguridades calificadas establecidas en el artículo 3 de la Ley General de Contratación Pública y cuando la estimación para el período contractual sea igual o mayor a la base del umbral de la licitación mayor.

Esta comisión estará conformada por los titulares de:

- La Gerencia General Corporativa, quien presidirá
- Una de las Subgerencias Generales
- La Dirección de Soporte Administrativo
- La dependencia que figure como fiscalizador del contrato
- Un abogado de la Dirección Jurídica, quien participará con voz, pero sin voto.

El caso será presentado por la Jefatura de la División de Contratación Administrativa o en ausencia de ésta, por la Jefatura del Área Gestión y Análisis de Compras.

Esta comisión otorgará en un mismo acto, la autorización para la aplicación de la excepción invocada y la aprobación de la recomendación de resolución del proceso.

Cuando se tramiten contrataciones excepcionadas por único proveedor o seguridades calificadas, la Gerencia General Corporativa deberá informa a Junta Directiva Nacional dentro de los siguientes cinco días hábiles posterior a la adjudicación

9.2.3 Comisión para Excepciones. Para el Banco Popular. Independientemente de la cuantía estimada, esta comisión aprobará la resolución de los casos de contrataciones directas establecidas en la legislación, excepto las referidas a oferente único y seguridades calificadas de aprobación por la Comisión Gerencial de Seguridades Calificadas y Oferente Único; conocerá además los casos promovidos al amparo de los procedimientos especiales, estratégicos y/o innovadores a que hace referencia la Ley General de Contratación en los artículos 20, 21, 22 y 66.

Conformación de la Comisión para Excepciones.

En el caso del Banco Popular la comisión estará conformada por los titulares de:

- Subgerencia General de Operaciones quien presidirá, en caso de ausencia, la Subgerencia General de Negocios,
- La Dirección de Soporte Administrativo
- La dependencia que figure como fiscalizador del contrato
- Un abogado de la Dirección Jurídica, quien participará con voz pero sin voto.

Los miembros titulares solo podrán ser sustituidos por un suplente, en los siguientes casos: por motivo de incapacidad, vacaciones o licencias temporales.

El caso será presentado por la Jefatura de la División de Contratación Administrativa o en ausencia de ésta, por la Jefatura del Área de Gestión y Análisis de Compras.

Esta comisión otorgará en un mismo acto, la autorización para la aplicación de la excepción invocada y la aprobación de la recomendación de resolución del proceso.

9.2.4 Comisión para compra de Tecnología para el Banco Popular. Esta comisión se integra para realizar contrataciones al amparo de lo establecido en los artículos 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública.

Cuando concurren aspectos de oportunidad y conveniencia, se podrá utilizar el procedimiento especial señalado en los artículos 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública, siempre y cuando la estimación del objeto supere el umbral de la licitación mayor.

La aplicación de este procedimiento especial, será aprobada por la Dirección de Soporte Administrativa mediante acto motivado.

La comisión estará integrada por los titulares de:

- La Gerencia General Corporativa, quien presidirá la sesión
- Una de las Subgerencias Generales
- La Dirección de Tecnología de información
- La Dirección de Soporte Administrativo
- La División de Contratación Administrativa
- La dependencia que figure como fiscalizador del contrato
- Un abogado de la Dirección Jurídica, con voz y sin voto.

Los miembros titulares de la comisión no pueden delegar su representación.

Competencias de la Comisión

a) Aprobar la resolución del procedimiento de todos los casos de contratación para la compra de Tecnología, según alcance establecido en los artículos 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública y su reglamento. Esta resolución deberá remitirse a la Comisión con la validación de la Dirección Jurídica.

b) Aprobar los pliegos de condiciones, requiriendo para ello la validación jurídica previa que debe ser otorgada en un plazo máximo de 5 días hábiles.

c) Resolver en todos los casos los recursos de revocatoria.

d) En todos los casos será la División de Contratación Administrativa la que atienda las objeciones, enmiendas, modificaciones y/o prórrogas. En cuanto a las objeciones, la resolución deberá contar con la validación Jurídica.

9.2.5 Comisión de Licitaciones Mayores. Para el Banco Popular. Excepto las contrataciones reguladas en el artículo 9.5, esta comisión aprobará las resoluciones y revocatorias de las licitaciones mayores. Estará conformada por los titulares de:

- La Gerencia General Corporativa o cualquiera de las Subgerencias generales, quien presidirá
- La Dirección de Soporte Administrativo
- El área requirente en la persona del fiscalizador del contrato
- La División de Contratación Administrativa
- Un abogado de la Dirección Jurídica, quien participará con voz pero sin voto.

Los miembros titulares no podrán delegar su participación.

Los pliegos de condiciones, así como sus enmiendas y/o modificaciones, serán aprobados por la Dirección de Soporte Administrativo. Esto no incluye las prórrogas, cuya responsabilidad es de la División de Contratación Administrativa.

Las audiencias a los recursos de objeción al pliego de condiciones y las apelaciones, serán atendidas por la División de Contratación Administrativa.

9.2.6 Comisión de Licitaciones Menores. Para el Banco Popular. Excepto las contrataciones reguladas en el artículo 9.5, esta comisión aprobará las resoluciones y revocatorias de las licitaciones menores. Estará conformada por los titulares de:

- La Dirección de Soporte Administrativo, quien preside
- El área requirente en la persona del fiscalizador del contrato
- La División de Contratación Administrativa
- Un abogado de la Dirección Jurídica, quien participará con voz pero sin voto.

Los miembros titulares no podrán delegar su participación.

En cuanto a la aprobación de los pliegos de condiciones, así como las objeciones, enmiendas y/o modificaciones, los competentes para aprobar serán los siguientes:

- La Dirección de Soporte Administrativo cuando la estimación del negocio sea igual o superior al 50% del umbral vigente para la licitación menor. En los casos de los contratos de objeto continuado se considerará este porcentaje sobre el plazo contractual sin incluir prórrogas.
- La División de Contratación Administrativa aprobará los pliegos de condiciones en todos los demás casos y las prórrogas de todos los procedimientos.

Esta aprobación podrá otorgarla la Dirección de Soporte Administrativo en caso de ausencia temporal del titular de la División de Contratación Administrativa.

9.2.7. Licitación Reducida, niveles de aprobación. En el caso del Banco. Para la aprobación de las licitaciones reducidas, se procederá como sigue:

Pliego de condiciones:

- Jefatura de la División Contratación o la Jefatura del Área Gestión y Análisis de Compras

Resoluciones del proceso de contratación:

- La División de Contratación Administrativa, en caso de ausencia temporal de ésta y el monto por adjudicar no supere el 30% del umbral vigente, la aprobación será otorgada por la Jefatura del Área Gestión y Análisis de Compras.

La fase recursiva deberá atenderse según corresponda de frente a las condiciones que establece el artículo 62 de la Ley General de Contratación Pública y su reglamento, considerando lo siguiente:

- La División de Contratación Administrativa será la responsable de resolver los recursos de revocatoria interpuestos, los cuales deben contar con la validación de la Dirección Jurídica.

9.3 Atención en las Sociedades.

Para todos los procedimientos de contratación, la aprobación de pliegos cartelarios, recursos de objeción, resolución de los procedimientos de contratación y los recursos de revocatoria, serán responsabilidad de las siguientes comisiones:

Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.

La Comisión estará integrada por el Gerente quien presidirá; el Gerente de Negocios y el Gerente de Operaciones.

Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A.

La Comisión estará conformada por el Gerente, quien presidirá; el Gerente de Apoyo Administrativo y el Gerente de Negocios.

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S.A.

La comisión estará conformada por el Gerente, quien presidirá; el Director de Administración, quien presidirá en caso de ausencia del Gerente General; el Jefe de la Sección Administrativa, el Ejecutivo Administrativo, el Director de la Unidad Usuaria respectiva y un representante del Área Técnica cuando corresponda.

La comisión estará conformada por el Gerente General, quien presidirá; el Director de Administración; el Jefe de la Sección Administrativa, el Ejecutivo Administrativo, el Director de la Unidad Usuaria respectiva y un representante del Área Técnica cuando corresponda.

En caso de ausencia del Gerente, la comisión será presidida por el Director de Administración.

Esta Comisión no sesionará ante la ausencia de los dos primeros integrantes nombrados.

Popular Correduría de Seguros, S. A.

La Comisión estará integrada por el Gerente, quien presidirá; el Gerente del Área Administrativa Financiera y el Gerente del Área Usuaria respectiva.

En todas las Sociedades Anónimas, dicha Comisión deberá contar con el apoyo del Encargado de la unidad de Proveduría y el Asesor Legal respectivo, quienes participarán con voz y sin voto.

Los integrantes de las comisiones no podrán delegar su representación.

La resolución que se adopte se considerará como el acto de adjudicación razonado para el concurso.

La atención de audiencia conferida por la Contraloría General de la República para recursos de objeción y apelación, serán atendidas por la Unidad de Proveduría de cada Sociedad. Las objeciones y revocatorias que deban resolver las comisiones antes indicadas, el órgano instructor será la Unidad de Proveduría de cada Sociedad con la validación jurídica respectiva.

Capítulo IV Sobre el Refrendo Interno

Artículo 10. Refrendo interno. El órgano competente para otorgar el refrendo interno en el Banco y las sociedades será la Dirección Jurídica quien lo atenderá en un plazo no mayor a diez días hábiles excepto las contrataciones derivadas del artículo 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública en cuyo caso el plazo máximo será de siete días hábiles.

Capítulo V Multas

Artículo 11. Multas.

Cuando se presenten casos en donde deban aplicarse las cláusulas penales o multas previstas en el contrato, la instancia fiscalizadora debe emitir un acto motivado con indicación de la prueba que lo sustente y así comunicárselo al contratista. En contra de esa decisión, el contratista podrá interponer los recursos de revocatoria y apelación, los cuales deberán ser resueltos por las siguientes instancias:

- a) En los casos de las licitaciones mayores y las contrataciones reguladas en los artículos 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública, la revocatoria será resuelta por el mismo titular subordinado que emitió el acto y la apelación por la Dirección de Soporte Administrativo en conjunto con la Subgerencia General de Operaciones.
- b) En todos los demás casos será resuelta por el mismo titular subordinado que emitió el acto y la apelación por la Dirección de Soporte Administrativo.

En el caso de las Sociedades lo resolverán las Comisiones indicadas en el artículo 9.3 de este Reglamento.

Los integrantes de las comisiones no podrán delegar su representación.

En todos los casos el órgano instructor será la Unidad de Contratos cuya recomendación de resolución debe ser validado por la Dirección Jurídica.

Capítulo VI Donación

Artículo 12. Contrato de Donación.

12.1 Donación de bienes del Banco a instituciones de la Administración Pública. La donación se constituye mediante un contrato traslativo de dominio, de carácter gratuito.

En todos los casos deberá constar el avalúo elaborado por personal profesional especializado y con una vigencia máxima de un año de elaborado.

La donación deberá adoptarse mediante un acto motivado de la Junta Directiva Nacional, cuando se trate de donación de un bien inmueble propiedad de la institución, o de la Gerencia General Corporativa, cuando se trate de la donación de un bien mueble propiedad de la institución. De todo acto de donación y para lo de su cargo, se informará a la Auditoría Interna.

12.2 Donación de bienes muebles del Banco a instituciones de la Administración Pública. La donación de bienes muebles con instituciones de la Administración Pública es posible en el tanto tenga por objeto satisfacer el interés público.

La decisión de donar bienes muebles deberá ser adoptada por la Gerencia General Corporativa.

La donación se instrumentará mediante acuerdo de donar del Banco y un acuerdo de aceptación de la institución donataria, adoptado por funcionarios competentes.

Los bienes muebles inscribibles en el Registro Nacional serán donados con las formalidades legales respectivas. Para todos los casos, el documento de traslado de dominio, así como los gastos en que se incurra por dicho traslado, serán a cargo del Banco; salvo que las autoridades competentes de la donante y la donataria según lo indicado en el párrafo final del apartado 12.1 de este artículo, acuerden lo contrario.

La donación de bienes muebles declarados en desuso o en mal estado deberá hacerse en escritura pública, lo cual constituye un requisito de validez impuesto por Ley. Esta escritura deberá ser suscrita por el Apoderado del Banco que cuente con poder suficiente para ello, de conformidad con lo dispuesto por el Capítulo VIII del Código Civil, artículos 1253 y 1254 y concordantes, que confiere la potestad de enajenar toda clase de bienes.

12.3 Donación de bienes inmuebles del Banco con instituciones de la Administración Pública. Para la donación de bienes inmuebles deberá mediar resolución motivada por parte de la Junta Directiva Nacional, sin que se pueda delegar tal actuación; así como un acuerdo de aceptación tomado por el máximo jerarca de la institución beneficiaria de la donación conforme lo establecido por el artículo 75 de la Ley General de Contratación Pública. En el caso de las entidades descentralizadas, el acuerdo de donación o de aceptación, será acordado por sus respectivas Juntas Directivas y en el caso de las Municipalidades, por el Concejo Municipal.

Para los casos que el bien inmueble que se pretende donar está afecto por ley a un fin público específico, se requerirá de una ley especial que lo desafecte en forma previa a adoptar el acuerdo de donación.

12.4 Donación de bienes muebles en desuso o mal estado del Banco con instituciones de la Administración Pública o a entidades privadas. Todos los bienes muebles declarados por el Banco en desuso o en mal estado podrán ser objeto de donación, ya sea a entidades públicas o privadas declaradas de interés público, de interés social o sin fines de lucro, debiendo existir acto motivado para ello.

Los bienes en desuso son aquellos que no son útiles o necesarios para las labores desarrolladas por el Banco; los que pueden estar en buen estado. Sin embargo, el Banco no los requiere para el normal desarrollo de sus funciones; o bien ya han cumplido su objetivo y no existe interés en venderlos o canjearlos.

Los bienes pueden estar en mal estado e inservibles para ser utilizado para su fin propio, en cuyo caso, estos bienes pueden ser susceptibles de destrucción, desarme o desmantelamiento y, pese a esas condiciones, resulten de interés para la institución o asociación que los recibe.

La decisión de la donación deberá ser adoptada por la Gerencia General Corporativa y se instrumentará mediante el acuerdo de la institución donante y el acuerdo de aceptación de la institución o asociación donataria.

En todos los casos deberá constar el **avalúo** elaborado por el órgano especializado de la Administración o en su defecto por avalúo de la Dirección General de Tributación u otra entidad pública.

La donación de bienes muebles declarados en desuso o en mal estado deberá hacerse en escritura pública, lo cual constituye un requisito de validez impuesto por Ley. Esta escritura deberá ser suscrita por el Apoderado del Banco que cuente con poder suficiente para ello, de conformidad con lo dispuesto por el Capítulo VIII del Código Civil, artículos 1253 y 1254 y concordantes, que confiere la potestad de enajenar toda clase de bienes.

Artículo 13. Comisión Consultiva Corporativa de Contratación Administrativa. Con el propósito de atender consultas en materia de contratación administrativa en casos complejos, se conforma una comisión Consultiva Corporativa que estará integrado por el titular de la Dirección de Soporte Administrativo del Banco, quien lo coordinará; los encargados de la Proveduría de cada Sociedad, un asesor legal corporativo de la Dirección Jurídica y los Asesores Legales del Banco destacados en las Sociedades Anónimas.

Dicha Comisión se reunirá, a solicitud de alguno de los Gerentes de las Sociedades Anónimas, donde se indiquen los aspectos puntuales a ser abordados, con una antelación mínima de cinco días hábiles. Los criterios emitidos por dicha Comisión para que tengan validez deberán constar por escrito y no tendrán carácter vinculante, sino solo orientador.

Transitorio único

Los procedimientos de contratación y contratos iniciados antes de la vigencia de la Ley General de Contratación Pública se concluirán conforme al Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal vigente en el momento de adoptarse la decisión inicial del concurso.

Este Reglamento rige a partir de su publicación en La Gaceta y con la entrada en vigencia de la nueva ley General de Contratación Pública.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General que coordine la publicación del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (269)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-2-ACD-10-2023-Art-2)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con diecisiete minutos**, finalizan su participación virtual el Jefe de la Dirección 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; e inicia su participación virtual el Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita.

ARTÍCULO 6

6.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe sobre las prioridades de los proyectos en Tecnología de Información y la estimación de inversión definidas por la Administración y su alineación con el Plan Estratégico Corporativo, en cumplimiento de la actividad A del Plan de Trabajo 2022. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-19-ACD-140-2022-ART-6)

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Es bastante ejecutivo, voy a ser muy puntual en el tema.

Lo que está en la agenda de la Junta Directiva Nacional es un acuerdo del Comité Corporativo de Tecnología de Información que conoció en la sesión del 2 de diciembre de 2022. Es importante anotar que hasta ahora se está viendo acá.

Tiene que ver con una actividad incorporada dentro del Plan de trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información del periodo 2022.

Para atender este punto la Administración, por medio de la Gerencia General, remitió al Comité Corporativo de Tecnología de Información el oficio GGC-1069-2022 con una información muy puntual.

De cara a atender semestralmente la rendición de cuentas con respecto al estado del portafolio de proyectos, informamos en aquel momento que, por la nueva organización estratégica, incluso a partir de los nuevos lineamientos que esta Junta Directiva el año pasado aprobó fue que bajo la dinámica de la transformación digital se conformó un equipo denominado Meta Scrum Ejecutivo – EMS, el cual ha estado trabajando en la definición de un *Backlog* Empresarial, en donde confluyan todas las iniciativas, proyectos y temas que se deben impulsar de cara a la nueva estrategia.

Se ha estado trabajando arduamente desde ese momento y, a partir de la nueva estrategia, se ha estado reconfigurando y refinando el *Backlog* Empresarial.

Entonces, informamos al Comité Corporativo de Tecnología de Información que, mientras concluimos este refinamiento en donde el portafolio de proyectos que tradicionalmente hemos trabajado será absorbido por ese *Backlog* Empresarial y en algún momento determinado tendremos un único punto de referencia no solamente para proyectos que es el caso específico de la agenda, sino para cualquier iniciativa que impulse al Banco.

Como ustedes pueden ver en el oficio mencionamos que, de momento, estamos continuando con la gestión del portafolio de proyectos y gente y es lo que se reporta de manera periódica.

Ahora bien, para consideración de ustedes, cuando se analizó este tema en el Comité Corporativo de Tecnología de Información, el portafolio que se presentó en su momento tenía corte a julio del año pasado.

Este es un acuerdo del Comité Corporativo de Tecnología de Información con un rezago. Aunque ya tenemos el portafolio actualizado será hasta mañana cuando dicho Comité conozca el portafolio detallado, actualizado con todas las inversiones de tecnología, el estado de proyectos con el corte más reciente y, una vez conocido mañana, se presentaría a esta Junta Directiva.

De forma ejecutiva expuse la situación del documento que se presentó al Comité para efectos informativos de esta Junta. Reitero que el portafolio actualizado se conocería próximamente.

No sé si con esto es suficiente y si lo requieren, podemos profundizar lo que en el momento se presentó en el Comité Corporativo de Tecnología de Información.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Quizás sí dar un detalle somero para visualizarlo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Hasta mañana se va a ver en el Comité.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sería una repetición.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Lo vemos mañana.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

La propuesta de acuerdo es dar por conocido el Informe sobre las prioridades de los proyectos en Tecnología de Información y la estimación de inversión definidas por la Administración y su alineación con el Plan Estratégico Corporativo, en cumplimiento de la actividad A del Plan de Trabajo 2022.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe sobre las prioridades de los proyectos en Tecnología de Información y la estimación de inversión definidas por la Administración y su alineación con el Plan Estratégico Corporativo, en cumplimiento de la actividad A del Plan de Trabajo 2022”. (278)

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-19-ACD-140-2022-ART-6)

Al ser las **diecisiete horas con veintitrés minutos**, finaliza su participación virtual el Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita.

ARTÍCULO 7

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite para aprobación, el cartel para el miembro externo del Comité Corporativo de Tecnología de Información y del Comité Corporativo de Auditoría. (Ref.: Cartel y Acuerdo CCTI-BP-19-ACD-138-2022-Art-4)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Les recuerdo que este tema ya había venido acá. El que no había venido es el del Comité Corporativo de Auditoría por una situación puntual y es que la última vez que trajeron el cartel del Comité Corporativo de Auditoría se hicieron varias observaciones de que todavía venía dentro de la propuesta redactar las situaciones de la ley vieja.

La recomendación fue mandarlo a la División de Contratación Administrativa y que ahí hicieran todos los ajustes a la nueva Ley. Eso también lo hicimos con todos.

Ya tengo los cuatro, pero estos dos son los que ya están validados por los comités.

Si ustedes gustan, volvemos a hacer ese repaso, pero por la ejecutividad confiamos en la revisión que hicieron tanto los comités como la Asesoría Legal y la Auditoría, la cual ha sido muy acuciosa en los detalles y si no, prosigo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

De mi parte, conozco el cartel del Comité Corporativo de Tecnología de Información, no sé, doña Iliana, si tiene algún interés.

Es como dice don Luis Alonso, ya se hizo esa revisión con todos los carteles.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Yo pienso igual, ya han sido suficientemente revisados. Sin embargo, hay algunos detalles por revisar en estos carteles.

Se consigna erróneamente al Comité de Remuneraciones, siendo lo correcto Comité Corporativo de Auditoría y Comité Corporativo de Tecnología de Información.

En los dos observamos que existe una nota en donde se indica que hay derecho de revisar las tres ofertas con mejor precio. Eso no tiene sentido porque no se seleccionará por precio, sino que solo se pagará una dieta.

En los tipos de concesiones no se piden informes periódicos de las personas, pero considero que sí deberían solicitar esos informes.

En la parte de condiciones del asesor externo del Comité Corporativo de Auditoría se refieren erróneamente a la SUGEF 16-16 y lo correcto es Conassif 4-16.

Se debe revisar la tabla para acreditar los datos de experiencia, el 2.4.1 porque no es congruente con lo solicitado.

Valorar el punto 2.4.2 en donde se solicita una constancia de declaración que es a partir del 2015, pero podría ser que las capacitaciones antes del 2014 sean varias porque no se hayan dado variaciones desde el 2014. Es importante revisar ese punto.

En los puntos 2.5.2 y 2.5.3 de tecnologías de información las condiciones de admisibilidad se indican en el campo de experiencia y consultoría y señalan que pudo haber sido antes del 2015. Ese "pudo haber sido" suena extraño y creo que pueden eliminarlo si tiene una experiencia antes de eso.

En el mismo punto de admisibilidad en el 2.5.5 y en el 2.5.6 se solicita conocimiento de normativa y sistemas de tecnologías de información; sin embargo, no establecen una fecha de actualización sobre esa normativa. La idea es que la persona tenga un conocimiento actualizado en esa normativa, por lo cual, creo que hace falta una aclaración.

Hechas esas observaciones no tendría reparo a lo que ya hemos formulado.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Ahora que estamos haciendo revisiones de las capacitaciones, incluso con alcances mayores al 2015, revisemos en caso de que los directores quienes estamos conformando el Comité Corporativo de Tecnología de Información tengamos este tipo de capacitaciones y el perfil de nosotros para que no esté el Comité en irregularidad.

Por ejemplo, yo tengo capacitación en normativa COBIT 4 y COBIT 5 porque era la Presidenta del Comité de Tecnología de Información cuando estaba en Cooquique, pero no he presentado esa documentación al Banco Popular y podría quedar ese vacío de que está haciendo eso.

Igual doña Geneveva quien tiene autorización del Conassif, son cuestiones que subsanan la conformación de los cuerpos colegiados.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El cartel menciona a una persona física, ¿para el Comité Corporativo de Auditoría no podría ser una persona jurídica como Deloitte o KPMG con un representante en el Comité?

La dieta también es una limitante.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

La respuesta concreta es que no se puede, debe ser una persona física.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿Y tiene que ser la dieta?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Dice contratación de una persona física.

La propuesta del acuerdo es aprobar el cartel para el miembro externo del Comité Corporativo de Tecnología de Información y del Comité Corporativo de Auditoría con las recomendaciones hechas por el señor Auditor Interno.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Aprobar, con las observaciones realizadas por el Auditor Interno en la presente sesión ordinaria de Junta Directiva n.º 5982, el cartel para el miembro externo del Comité Corporativo de Tecnología de Información, a partir de la recomendación emitida por dicho Comité en su acuerdo CCTI-BP-19-ACD-138-2022-Art-4.

2. Aprobar, con las observaciones realizadas por el Auditor Interno en la presente sesión ordinaria de Junta Directiva n.º 5982, el cartel para el miembro externo del Comité Corporativo de Auditoría, a partir de la recomendación emitida por dicho Comité en su acuerdo CCA-19-ACD-165-2022-Art-8.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 4, 26, inciso b), y 42, inciso b), del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del CFBPDC”. (279)
(Ref.: acuerdos CCTI-BP-19-ACD-138-2022-Art-4 y CCA-19-ACD-165-2022-Art-8)

ARTÍCULO 8

8.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco Popular y sus sociedades, con corte a diciembre 2022 (incluye el segundo y tercer trimestre), así como también, el Informe de los niveles de tolerancia al riesgo de Tecnología de Información, en congruencia con el perfil tecnológico del Conglomerado. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17 ACD-127-2022-ART-7 y CCTI-BP-03-Acd-24-2023-Art-5)

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

En atención al acuerdo en cumplimiento de las actividades I y J del Plan de Trabajo 2022 del Comité Corporativo de Tecnología de Información.

Finalizamos el estado de los riesgos. Tenemos dos riesgos categorizados como superiores, uno es el tema degradación o interrupción de los servicios por factores relacionados a la gestión de operaciones, disponibilidad o capacidad, y el otro es el compromiso y/o secuestro de información vital del Conglomerado por *ransomware* ocasionando indisponibilidad de los servicios críticos de la organización.

Cada uno tiene un plan específico, uno es el de los planes tácticos de seguridad de la información y de seguridad y el plan de estabilización.

En cuanto al perfil de riesgo vemos un perfil de riesgo medio, los temas relevantes del trimestre fueron 16 eventos de caídas de sistemas reportadas en el primer trimestre. De estos, 2 corresponden a interrupciones mayor a dos horas, 1 evento relacionado con cajeros automáticos y 1 evento sobre problemas para ingresar a la Web transaccional.

Es importante destacar que si hemos tenido una mejora en los temas por caídas de canales, los sistemas críticos, como se puede ver en los gráficos. El comportamiento del 2021 fue 30 caídas en junio de 2022, 27 en julio y en diciembre hubo 4 caídas. Se observa una estabilidad en esos temas de caídas.

Sobre el total de minutos pasamos de 3.224 en el 2021 a 340 en el 2022.

También la cantidad de movimientos denegados fueron menos, en diciembre de 2021 fueron 68.532 y en diciembre de 2022 a 23.834. Tuvimos un pico en el último mes, pero hubo estabilidad desde mayo de 2022.

En relación con las sociedades, las cuatro se ubican en el perfil de riesgo en su nivel aprobado con un nivel de riesgo bajo, hay planes de mitigación en proceso y aprobados cada uno de ellos.

Ese es el resumen de los riesgos tecnológicos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Señores, alguna consulta?

La propuesta de acuerdo es dar por conocidos y remitir a las juntas directivas de las Sociedades el Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco Popular y sus Sociedades, con corte a diciembre 2022 (incluye el segundo y tercer trimestre); así como el Informe de los niveles de tolerancia al riesgo de Tecnología de Información, en congruencia con el perfil tecnológico del Conglomerado.

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 conocidos y remitir a las juntas directivas de las Sociedades el Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco Popular y sus Sociedades, con corte a diciembre 2022 (incluye el segundo y tercer trimestre); así como el Informe de los niveles de tolerancia al riesgo de Tecnología de Información, en congruencia con el perfil tecnológico del Conglomerado.

Del Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco Popular y sus Sociedades, se destacan las siguientes recomendaciones:

- a) Brindar seguimiento a los planes de riesgos de ciberseguridad y estabilización de la plataforma tecnológica.
- b) Actualizar los riesgos y debilidades de las autoevaluaciones 2022 de procesos de TI SUGEF 14-17 en OpRisk para su seguimiento.
- c) Agilizar los procesos de nombramiento del gestor de problemas, así como la mejora del Proceso de Gestión de Problemas.

Lo anterior, en atención a las actividades J y G del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información”.

(280)

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17 ACD-127-2022-ART-7 y CCTI-BP-03-Acd-24-2023-Art-5)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y nueve minutos**, inician su participación virtual el Director de la División de Seguridad de la Información, Sr. Freddy Roca Abarca, y la funcionaria de la División de Seguridad de la Información, Sra. Angeline Rebeca López Vargas.

ARTÍCULO 9

8.3.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, la aprobación de la propuesta de actualización del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información, con el aval de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-01-ACD-05-2023-Art-11)

El Director de la División de Seguridad de la Información, Sr. Roca Abarca:

Tengo problemas para compartir.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Freddy, como ya se vio en el Comité, que sea algo muy ejecutivo.

El Director de la División de Seguridad de la Información, Sr. Roca Abarca:

¿Luis tiene la presentación?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Ya se vio en el Comité Corporativo de Tecnología de Información.

El Director de la División de Seguridad de la Información, Sr. Roca Abarca:

Buenos tardes, agradezco la colaboración del Sr. Luis Alonso Lizano. Me acompaña doña Angeline Rebeca.

El objetivo es presentar la actualización del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información.

Como parte de la mejora continua de los documentos de sistema de gestión, se establece hacer revisiones periódicas de dicho Reglamento.

Ya este Reglamento pasó por las diferentes revisiones, tanto por el Comité Corporativo de Seguridad de Información como por el Comité Corporativo de Tecnología de Información. Se atendieron las observaciones por parte de la Dirección Jurídica para atender todos los elementos relacionados.

De forma general, hicimos una mejora dado que había algunos elementos en el Reglamento que se duplicaban con las directrices internas de Seguridad de la Información.

A nivel del contenido se actualizó el nombre del Reglamento incluyendo la palabra de ciberseguridad, asimismo con las normas más recientes de ISO 27000 1 e ISO 27000 2 en su versión 2022 y la actualización de las definiciones.

Cabe señalar que este fue el primer instrumento normativo que se creó en el 2017 cuando se establece la visión de seguridad de la información.

En la actualidad ya disponemos de una serie de documentos informativos entre ellos directrices internas, estándares, protocolos. Entonces, el objetivo de este Reglamento es dar un enfoque más ejecutivo y gerencial que pueda ser aprobado por este Órgano de Gobierno.

Toda la primera sección es de definiciones, se revisó con Jurídicos, con el Comité de Seguridad de la Información, además de ser un Reglamento corporativo y se hizo extensivo a las Sociedades Anónimas.

Se amplía el alcance conglomeral y detallan los diferentes elementos, muy puntuales y concretos vinculantes a las directrices internas de seguridad de la información.

Se revisan las responsabilidades tanto de seguridad de la información en los diferentes entes que participan en este proceso y se concluye con la parte de las tercerizaciones, continuidad del negocio, considerando los principales elementos.

Logramos una reducción del Reglamento, dado que era más extenso y algunos puntos se duplicaban con respecto a las directrices.

Asimismo, las sanciones disciplinarias ante un posible incumplimiento.

De forma concreta esa es la actualización del 2022 y como parte de las acciones con base en la aprobación de este foro de gobierno continúa la publicación posterior a la aprobación en *La Gaceta* como parte de los diferentes documentos normativos que tienen esta figura institucional.

Si tienen alguna pregunta al respecto, con todo gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Freddy, muchísimas gracias y vamos a someter el acuerdo:

1. Aprobar la actualización del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información, la cual cuenta con el aval de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos. Lo anterior, de conformidad con los artículos 24, inciso b), y 25 de la Ley n.º 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información.

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 la actualización del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información, la cual cuenta con el aval de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos. Lo anterior, de conformidad con los artículos 24, inciso b), y 25 de la Ley n.º 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El Reglamento en su totalidad se leerá de la siguiente manera:

REGLAMENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

Capítulo Primero: Generalidades

Artículo 1º—**Fundamento.** El presente Reglamento se dicta de conformidad con lo establecido en el inciso b) del artículo 24 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, para regular la actividad de Seguridad de la Información, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley, en otras normas externas y reglamentos especiales emitidos por la Junta Directiva Nacional.

Artículo 2º—**Definiciones**¹

Antimalware: Programa cuyo objetivo es detectar y eliminar cualquier código informático malicioso.

Ciberseguridad: Protección de los activos de información y los componentes digitales utilizados para procesar, almacenar y distribuir dicha información a través de sistemas de información interconectados al ciberespacio.

Confidencialidad: Propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

Conglomerado: Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Continuidad del negocio: Capacidad de la organización para continuar suministrando productos o servicios a niveles predefinidos aceptables, posterior a un incidente disruptivo ISO 22301.2015.

Disponibilidad: Cualidad de que la información resulte accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada.

Dispositivos móviles: Equipos de cómputo portables con capacidad de almacenamiento de información y conectividad a redes, incluyendo mas no limitándolo a celulares, teléfonos inteligentes, tabletas, agendas electrónicas, dispositivos de almacenamiento externos, entre otros.

Integridad: La propiedad de salvaguardar la exactitud y completitud de los activos.

ISO/IEC 27002: Buenas prácticas de seguridad para implementar los controles del estándar ISO/IEC 27001. Proporciona recomendaciones de las mejores prácticas en la

¹ Referencia DSI-016-GSI-A2 Glosario General Seguridad de la Información.docx

gestión de la seguridad de la información a todos los responsables en iniciar, implantar o mantener sistemas de gestión de la seguridad de la información.

Malware: Corresponde un software malicioso que se instala en los dispositivos móviles, servicios o red programable para el robo o acceso información confidencial de la empresa, puede permanecer oculto al usuario.

Necesidad del Saber: Principio de seguridad donde solo se le concede el acceso a la información a un usuario que necesita para realizar sus tareas (diferentes tareas/roles significan necesidades de saber diferentes y, por lo tanto, perfil de acceso diferente).

Seguridad de la información: Conjunto de medidas preventivas y reactivas que permiten resguardar y proteger la información con el fin de preservar su disponibilidad, integridad y confidencialidad; además, puede involucrar propiedades como autenticidad, rendición de cuentas, no repudio y confiabilidad.

Sociedades Anónimas: Corresponde a Popular Seguros Correduría de Seguros, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A., Popular Sociedad Fondos de Inversión, Popular Valores Puesto de Bolsa. Así como otra sociedad que se cree a futuro.

Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI): Ayuda a establecer políticas y procedimientos en relación con los objetivos del negocio del Conglomerado para proteger la información, con el objeto de mantener un nivel de exposición siempre menor al nivel de riesgo que el propio Conglomerado ha decidido asumir.

Teletrabajo: Se refiere a todas las formas de trabajo fuera de la oficina, incluyendo los ambientes de trabajo no tradicionales, tales como los denominados ambientes de "trabajo a distancia", "lugar de trabajo flexible", "trabajo remoto", y "trabajo virtual".

Tercero: Persona física o jurídica que presta servicios profesionales al Conglomerado a través de una contratación.

Artículo 3º—Dirección responsable. La Gerencia General Corporativa del Banco a través del Comité Corporativo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y de su dependencia adscrita, la División de Seguridad de la Información son los responsables de elaborar un Plan de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Además, deben velar por su correcta planificación, ejecución, seguimiento, mejora y actualización en el Conglomerado.

I. Requisitos del plan de gestión de seguridad de la información y Ciberseguridad:

- a) Incluir todos los principios de seguridad del Conglomerado (Integridad, disponibilidad y confidencialidad), así como las estrategias a implementar para lograr esos principios.
- b) Asegurar que los objetivos y estrategias de la Seguridad de la Información se encuentren alineados con las estrategias del Conglomerado.
- c) Definir el conjunto de controles preventivos, detectivos y correctivos que permitan gestionar riesgos de seguridad salvaguardando la información, con el fin de preservar su disponibilidad, integridad y confidencialidad.

II. Responsabilidades de las áreas encargadas:

Son responsabilidades de la División de Seguridad de la Información, con el apoyo de la Dirección de Tecnología de Información del Banco y de las áreas equivalentes en cada Sociedad Anónima:

- a) Identificar los recursos necesarios para la ejecución del Plan de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

- b) Liderar, asesorar y comunicar al Conglomerado el enfoque, acciones ejecutadas y gestionar la rendición de cuentas por los responsables pertinentes, así como los beneficios recibidos del proceso de implementación del Plan de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- c) Definir un manual de ejecución, seguimiento, evaluación y mejora, del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual debe quedar debidamente documentado en todas sus fases.
- d) Definir y gestionar los lineamientos que conformen el marco normativo de seguridad de la información y Ciberseguridad del Conglomerado de conformidad con el Plan de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- e) La División Seguridad de la Información será la responsable de velar y supervisar el cumplimiento de lo expuesto en el presente Reglamento.

Son responsabilidades de las Dependencias de Seguridad Informática y Tecnologías de Información del Conglomerado:

- a) Definir, aplicar y velar por el cumplimiento de los controles técnicos con base en la normativa de seguridad de la información existente, para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida dentro de los sistemas informáticos del Conglomerado.
- b) Identificar, emitir, gestionar y cumplir las recomendaciones sobre los riesgos de ciberseguridad, diseño y arquitectura de seguridad de las plataformas tecnológicas a implementar en el Conglomerado considerando las partes interesadas.
- c) Apoyar, colaborar y atender las solicitudes, normativa e instrucciones de la División de Seguridad de la Información para la gestión y Plan de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Artículo 4°—Ámbito de regulación o control. El ámbito de regulación, control y monitoreo de la Seguridad de la Información se define según el estándar internacional ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002, además de buenas prácticas y normas de seguridad relacionadas, que abarcan los siguientes objetivos de control que deberán ser gobernados en el marco normativo de seguridad de la información.

Artículo 5°—Desarrollo, modificación, aprobación e implementación de nuevas directrices. Cualquier propuesta para el desarrollo y ajuste de las directrices de Seguridad de la Información es responsabilidad de la División de Seguridad de la Información, y podrá apoyarse cuando lo considere pertinente de la Dirección de Tecnología de Información del Banco o dependencias homólogas de las Sociedades Anónimas, además de partes interesadas, considerando en el proceso lo establecido en el Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad.

Toda directriz de Seguridad de la Información debe estar basada en la Política de Seguridad de la Información y cualquier propuesta de creación y modificación debe ser presentada ante el Comité Corporativo de Seguridad de la Información para su aprobación y puesta en efectividad.

Capítulo Segundo: De la Seguridad de la Información

Artículo 6°—Alcance de la Seguridad de la Información: Se enmarca en el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, procurando abordar información relevante, sistemas y dependencias del Conglomerado, por lo cual se deberá disponer de un documento formal que así lo respalde, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Artículo 7°—Responsabilidades. Le corresponde a la Gerencia General Corporativa o Gerencias Generales promover la divulgación y aplicación del marco normativo de Seguridad de la Información a todas las personas usuarias, así como proveer los recursos necesarios para gestionar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en todas sus fases.

Toda persona usuaria de la información del Conglomerado debe cumplir con la normativa emitida por Seguridad de la Información.

El personal del Conglomerado y terceros tienen la responsabilidad de cumplir con la normativa de seguridad de la información considerando el acceso, uso, procesamiento, almacenamiento, transmisión, clasificación y eliminación de la información del Conglomerado en cumplimiento de sus funciones del puesto.

Es responsabilidad directa de cada jefatura de las dependencias del Conglomerado velar por el cumplimiento del marco normativo emitida para la Seguridad de la Información.

Artículo 8°—De La Seguridad Informática y el acceso a la información

- a) Se prohíbe la transferencia de archivos con información confidencial y/o sensible sin disponer de la autorización del dueño de la información, por medio del uso de cuentas de correo electrónico, redes sociales y servicios de almacenamiento de archivos ajenos al Conglomerado a través de los dispositivos arrendados o propiedad de terceros, tales como Hotmail, Facebook, YouTube, Gmail, SkyDrive, Google Drive, redes sociales, aplicaciones o servicios de mensajería electrónica tipo WhatsApp, Telegram, entre otros.
- b) De ser necesario el uso de alguno de estos servicios, se requiere la debida autorización del dueño de la información, valoración de riesgos y justificación escrita dada por la jefatura inmediata de la persona que será autorizada y corresponderá a la Dirección de Tecnología de Información o el área técnica de cada Sociedad. Adicionalmente, aplicar los controles de seguridad requeridos para gestionar los riesgos identificados para proteger la transferencia de archivos con información del Conglomerado
- c) El acceso a los recursos tecnológicos del Conglomerado deben otorgarse según los principios del mínimo privilegio y la necesidad del saber, mediante la asignación de roles o perfiles acordes a la ejecución de las funciones asignadas al personal y velar por su debido mantenimiento.
- d) La Dirección de Tecnología de Información o su homóloga en cada Sociedad Anónima, es responsable de gestionar que todo el equipo tenga instalado el agente antimalware y herramientas de seguridad con su debido mantenimiento actualizado.
- e) La información de credenciales de accesos (usuarios, contraseñas y códigos de seguridad) de la persona usuaria para su autenticación en las plataformas tecnológicas del Conglomerado debe ser tratada como información de carácter confidencial, por lo que se prohíbe ceder, prestar, registrar y/o dar a conocer por cualquier medio las credenciales de acceso. Se deben utilizar los mecanismos y procesos autorizados para su gestión, su correcta utilización es responsabilidad directa de cada persona usuaria en cumplimiento de las directrices o normas establecidas en el Conglomerado para el efecto.
- f) Se facilita el uso de los recursos tecnológicos del Conglomerado únicamente para el ejercicio de las funciones asignadas al personal y de acuerdo con los permisos de acceso aprobados por la jefatura de la dependencia, por lo que es responsabilidad directa de la jefatura velar por la correcta administración de los permisos otorgados al personal a su cargo. A su vez, es responsabilidad del personal hacer uso correcto de los recursos asignados para el cumplimiento de sus labores.
- g) Los recursos tecnológicos del Conglomerado pueden ser habilitados, monitoreados, controlados y/o desactivados por parte de la Dirección de Tecnología de Información o su homóloga en cada Sociedad Anónima, en cualquier momento, por razones de seguridad, oportunidad y conveniencia para la protección de la información del Conglomerado.
- h) En caso de la identificación de eventos o incidentes de seguridad de la información, se debe efectuar un reporte a través del canal definido para tal propósito. Es responsabilidad del personal del Conglomerado reportar de forma inmediata todo evento o incidente relacionado con la seguridad de la información.
- i) El personal del Conglomerado y terceros tienen la responsabilidad de proteger la información de acuerdo con su clasificación, valor y sensibilidad para el Conglomerado en cumplimiento de las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.
- j) Únicamente el personal debidamente autorizado por la Dirección de Tecnología de Información o su homólogo en cada Sociedad tiene la potestad de instalar y configurar cualquier tipo de equipo tecnológico, ya sea hardware, software, bases de datos o licencias.
- k) Para todo entorno, computación en sitio (premisas), en la nube y/o híbrido que procese información del Conglomerado, se debe instalar servicios, herramientas y/o componentes de seguridad que permitan el acceso, transmisión, procesamiento y/o almacenamiento de datos de forma segura, asimismo, el personal que administra

estos entornos, debe establecer medidas técnicas y organizativas que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, con la finalidad de preservar dichos atributos frente a su alteración, pérdida, tratamiento, acceso no autorizado, entre otros riesgos de seguridad.

- l) Los dispositivos móviles que hagan uso de los servicios internos del Conglomerado deben cumplir con los controles y normativa interna aplicable para el aseguramiento de la información que acceden y contienen en dichos dispositivos.
- m) La seguridad de la información debe ser parte integral del ciclo de vida de los sistemas de información del Conglomerado y debe ser considerada desde las etapas iniciales como el diseño y planificación de un proyecto, iniciativa, actividad u otro.

Artículo 9. —Teletrabajo y Trabajo Móvil/Remoto

- a) Una persona usuaria que realice sus labores fuera de su lugar de trabajo de forma remota, móvil y/o teletrabajo debe aceptar, cumplir y establecer los controles que permitan salvaguardar la información para mitigar los riesgos de seguridad.
- b) Esta disposición aplica tanto para la información almacenada localmente y la información que se transmite por diferentes medios a través de las redes de comunicación, contemplando una adecuada gestión de las incidencias de seguridad y mecanismos que garanticen la continuidad de las operaciones y protección de la información.
- c) A su vez, es responsabilidad de las personas usuarias del servicio de acceso remoto dar cumplimiento a las normas de seguridad de la información, dictadas y aprobadas por el órgano competente.

Capítulo Tercero: Contratación de servicios con terceros

Artículo 10. —Regulación de las empresas que ofrezcan servicios al Conglomerado.

- a) Las empresas y terceros que brinden servicios al Conglomerado, bajo cualquier modalidad, deben cumplir con regulaciones y normativa de seguridad del Conglomerado, que se deriven del presente Reglamento.
- b) Los fiscalizadores de los contratos deben velar porque los proveedores o terceros cumplan con la normativa de seguridad del Conglomerado.

Capítulo Cuarto: De la Continuidad del Negocio

Artículo 11. —Desarrollo de Planes de Continuidad del Negocio.

- a) Los planes de continuidad del negocio y TI, estrategias de recuperación y demás aspectos de la gestión de continuidad de negocio deben considerar la seguridad de la información y ciberseguridad durante todo el ciclo de vida de la gestión y ser desarrollados a la medida de los requerimientos del Banco y sus Sociedades Anónimas, basarse en los procesos, gestión de riesgos y/o o funciones críticas del negocio y sus fuentes de ingresos, así como tener una adecuada relación entre los costos de implementar la estrategia de recuperación y el impacto legal, financiero o de imagen de una interrupción prolongada de los procesos o funciones sustantivas.

Capítulo Quinto: Sanciones disciplinarias

Artículo 12. —De las infracciones a este Reglamento. El personal del Conglomerado que incumpla con las obligaciones contenidas en este Reglamento, además, de las políticas, directrices, estándares, protocolos, entre otra normativa de seguridad de la información que se defina referente a este reglamento **Directrices y/o Protocolos de Seguridad de la Información** será sancionado, previo debido proceso establecido.

Si se incumple con los siguientes artículos-incisos se considera una falta grave y se le aplicará lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo de la respectiva entidad y en el Código de Trabajo: 7 y 8.

Artículo 13. —**Sanciones a Directores y Directoras de la Junta Directiva Nacional, de las Juntas Directivas de las Sociedades y las o los fiscales e integrantes de las Juntas de Crédito Local.** Cuando quien ostente la Gerencia General Corporativa reciba información sobre una posible violación de alguna de las normas indicadas en el artículo 7 y 8 por parte de cualquier integrante de la Junta Directiva Nacional, deberá comunicarlo inmediatamente a esa Junta Directiva, la cual examinado el asunto y de acuerdo con la gravedad de la posible falta, la archivará, amonestará oralmente o por escrito a la persona infractora, o hará el traslado a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras para que esta, por mayoría de dos terceras partes de la totalidad de sus integrantes, decida si recomienda la destitución del director o directora al Poder Ejecutivo, quien decidirá en definitiva.

Cuando quien ostente la Gerencia en una Sociedad del Conglomerado reciba información de la posible violación de alguna de las normas indicadas por parte de cualquier integrante de la Junta Directiva de la respectiva Sociedad o de los o las fiscales, deberá comunicarlo inmediatamente a la Junta Directiva Nacional, la cual amonestará oralmente o por escrito al infractor o infractora; lo suspenderá hasta por cinco sesiones ordinarias o lo destituirá, todo de acuerdo con la gravedad de la falta y con respeto al debido proceso.

Cuando quien ostente la Gerencia en una Sucursal del Conglomerado reciba información de la posible violación de alguna de las normas indicadas por parte de cualquier integrante de la Junta de Crédito Local de la respectiva Sucursal, deberá informarlo inmediatamente a la Junta Directiva Nacional, la cual amonestará oralmente o por escrito al infractor o infractora; lo suspenderá hasta por cinco sesiones ordinarias o lo destituirá, todo de acuerdo con la gravedad de la falta y con respeto al debido proceso.

El presente reglamento rige a partir de su publicación en *La Gaceta*. La Administración deberá emitir y/o actualizar los procedimientos relacionados con este Reglamento dentro de los nueve meses siguientes a su publicación.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento Corporativo de Seguridad de la Información". (281)

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-01-ACD-05-2023-Art-11)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y siete minutos**, finalizan su participación virtual el Director de la División de Seguridad de la Información, Sr. Freddy Roca Abarca, y la funcionaria de la División de Seguridad de la Información, Sra. Angeline Rebeca López Vargas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pasamos al punto 8.3.4.

ARTÍCULO 10

8.3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, con la recomendación de su aprobación, el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Dirección Corporativa de Riesgo, el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio y el Fodempyme en el período 2023. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-acd-22-2023-art-5 y CCNR-03-Acd-24-2023-art-6)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y nueve minutos**, inician su participación virtual el Director Ejecutivo de Fodempyme, Sr. Alejandro Grossi Vega y el Coordinador Operativo de Fodempyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez.

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

Presentaré el Cuadro de Mando Integral tanto del área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio como de la Dirección Corporativa de Riesgo.

En cuanto al área de Cumplimiento Normativo, son tres indicadores, uno relacionado con la gestión eficiente del del control interno, riesgo y cumplimiento normativo que está relacionado con el resultado de la autoevaluación del cumplimiento normativo, el cual debe tener una nota mínima de 90.

Otro indicador es el monitoreo del conglomerado sobre la gestión del riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio, básicamente esos los informes de cumplimiento que Jessica nos presenta de forma mensual.

El otro indicador es el diagnóstico del nivel de conocimiento del personal del CFBPDC, sobre la gestión del sistema de cumplimiento normativo y regulatorio. Este es el resultado del proceso de evaluación que se genera y se elabora un informe al año para todo el Conglomerado.

En cuanto al Cuadro de Mando Integral de la Dirección Corporativo de Riesgo tenemos un indicador de gestión eficiente del control interno, riesgo y cumplimiento normativo, ligado al perfil de riesgos y debe estar ubicado en el tramo de perfil de riesgos aprobado por la Junta Directiva Nacional que es un riesgo medio.

El segundo indicador es la Resultado de la autoevaluación del cumplimiento normativo. Este indicador sube a la Dirección Corporativa de Riesgo.

Está el indicador de nivel de cumplimiento del plan de trabajo de la Dirección, queremos una meta de 95% de cumplimiento del plan de trabajo.

Otro aspecto es la recalibración del *score* de otorgamiento de crédito de consumo, vivienda, tarjetas y empresarial. Esas son recalibraciones y nuevos aspectos que debemos construir durante el año.

Sería el 100% de elaboración del informe.

Por último, la construcción de herramienta de *score* para los segmentos de menor ingreso que sirva de base para apoyar sectores de Banca Social. En este momento no tenemos un *score*, así como los estudios especiales de riesgo.

Estos son los indicadores del Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Dirección Corporativa de Riesgo, el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta minutos**, inicia su participación virtual el Director General Corporativo a. i., Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Sí, don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, quizás algunas dudas, Alberto, porque hay algunos indicadores, entendiendo que lo que estamos evaluando es el Área de Riesgo a la que se le van a poner indicadores de medición o de evaluación.

Hay alguno que dice... el indicador: *gestión eficiente del control interno, del riesgo y cumplimiento normativo*. Dice que la fórmula de cálculo es *el resultado de la evaluación del Apetito y Perfil de Riesgo*.

La meta que al final estemos ubicados *en el tramo del perfil de riesgos aprobado por la Junta Directiva*. Pero, es que este es un proceso que aplican y el resultado no lo gestionan ustedes, el resultado es lo que depende de esa evaluación.

Entonces, si da un resultado malo, bueno o regular o si no nos ubicamos en este rango de la Junta Directiva no sería la consecuencia de las áreas de ustedes, sino es el resultado de algo. Es decir, yo aplico una encuesta para saber cómo está, pero el resultado de la encuesta yo no lo sé.

Entonces, no puede ser el indicador, a mi juicio, o la meta el tener un resultado x. En consecuencia, no veo con claridad que eso pueda ser un CMI para ustedes.

El siguiente dice *gestión eficiente del control interno de riesgo*; igual, el indicador es el *Índice de Cumplimiento Normativo* y la fórmula de cálculo es *resultado de la autoevaluación*; y la meta, hay que tener un mínimo de un 90%.

Pero es que usted puede hacer la evaluación, pero no puede garantizarse la meta, es decir, el resultado. El resultado de esa evaluación no es una responsabilidad de ustedes, sino del resultado de la aplicación del instrumento. No veo cómo la meta para ustedes podría ser un 90% u otro número.

Para terminar, Alberto.

¿No sé si termino?

El otro dice *recalibración del Score de otorgamiento de crédito de Consumo, Vivienda, Tarjetas y Empresarial*. La medida es el *informe presentado a Subgerencia General de Negocios*; y el indicador es *informe remitido a Subgerencia General Negocios*. Es anual y es 100% del informe.

¿Es presentar el informe tan solo el CMI? o es la trazabilidad del informe, que realmente surta los efectos que tiene que ... es decir... porque presentar un informe. Se ve mucho aquí en Junta Directiva, en los indicadores que traen, si presenta un informe, pero eso no puede ser, presentar un informe puede ser bueno, malo, de muy buena calidad, de pésima calidad, pero se presentó el informe y ya cumple. También me deja como que queda debiendo ese indicador.

Dice el otro, y con eso termino, *la construcción de herramienta de Score para los segmentos de menor ingreso que sirva de base para apoyar sectores de banca social*. ¿Qué es lo que se va a hacer? Un informe presentado a la Subgerencia General de Negocios y el indicador es el informe remitido a la Subgerencia General de Negocios.

Entonces, si se presenta el informe, cumplimos un 100%. No si la herramienta es buena, mala, oportuna, de calidad, sirve, no sirve, pero con solo presentarla, cumplo. No es un indicador que mida a nadie, es decir, cómo yo veo eficiencia si nada más presento el informe y más adelante vienen así cosas parecidas.

Ya lo hemos dicho en muchas ocasiones, para no atrasar. Entonces, cómo hacer realmente indicadores que midan lo que ustedes el trabajo que están haciendo y que ese trabajo sea de calidad o la eficiencia que se quiere.

Alberto, esas son mis dudas de momento.

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

Don Manuel, coincido con usted en los dos primeros: *Resultado de la evaluación del Apetito y Perfil de Riesgo*, y *Resultado de la autoevaluación del cumplimiento normativo*. Este es un tema que nosotros lo hicimos saber, que nosotros gestionamos el proceso, le damos seguimiento, le damos el cumplimiento, pero nosotros no podemos asegurar el cumplimiento, no obstante, el Área de Planificación Estratégica nos indica que este es un indicador que es estratégico y que tiene que ser responsabilidad del área nuestra. No nos lo quisieron quitar.

Yo decía: el de nosotros es la advertencia, seguimiento, porque para eso estamos, pero fue un tema que Planificación nos indica que tenía que ser de responsabilidad nuestra porque hay un objetivo relacionado con este tema.

En los de calibración, efectivamente, don Manuel, es informe, nosotros lo que hacíamos es el informe de la implementación, de cómo se posicionó el *score*, los resultados que está dando. Era un informe sobre ya la implementación no sobre que hicimos las metodologías o que... el mismo *score*. Más bien era, el informe general de la implementación y el seguimiento de este *score*, por eso le pusimos informe, pero es realmente la implementación de este.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Alberto, usted no cree que sea mejor, dadas las recomendaciones y observaciones del señor Auditor, reconstruir el informe, yo creo.

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

Totalmente. No tengo problema, doña Genoveva.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, pero, además, sugiero yo, Presidenta, que ya porque diga Manuel que eso tienen que ser así... no tiene que ser así, verdaderamente.

Eso depende de su criterio.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Exactamente, pero que hagan un análisis al respecto y que ...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Ahora estábamos comentando aquí un poco en voz baja que esto permite que las diferentes instancias de este Conglomerado obtengan calificaciones de efectividad de su gestión muy buenas, porque esa estrechez de si presentó el informe tiene el 100, pero si no, no, y obviamente que lo presenta, no permite opción de mejoría en los puntos que están en el Cuadro de Mando Integral.

Yo estoy de acuerdo con que se estructure de una forma en donde se puedan medir esos indicadores de una forma más numérica, que no sean sí o no; una estructura de sí o no.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

De acuerdo. Correcto.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, hemos hablado muchísimo aquí del tema de indicadores, yo no entiendo cómo a estas alturas todavía no dominamos ni siquiera la teoría de cómo se establecen los indicadores. Lo he mencionado hasta que ya aburre: seguimos con indicadores de proceso y no indicadores de gestión.

Presentar un informe es un hecho, pero qué dice ese informe, puede decir barbaridades y la meta se cumplió. Las cosas hay que expresarlas de una manera útil, que guíe a la Administración en la toma de decisiones sobre todo cuando estamos hablando de áreas que tienen tipo de efecto o impacto.

Ayer la señora Ministra mencionó con suficiente amplitud ese tema, en el Sistema Nacional de Evaluación. Yo he mencionado aquí, incluso, para efectos de los indicadores de Fodemipyme que se basen en lo que está establecido en MIDEPLAN y que tomen eso como una base.

Yo, incluso, les había ofrecido mi ayuda porque yo enseño ese tema. No lo han hecho y seguimos y seguimos arrastrando la misma situación. Yo creo que ya es llover sobre mojado, no hay manera, tienen que...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo creo que deberíamos hasta, don Alberto, tomar el ofrecimiento de don Raúl. Si don Raúl domina ese tema, yo creo que con mucho más razón y ya que se ha hecho tanto hincapié al respecto y no ha habido un cambio en las respuestas, con mucho más razón deberíamos de tomar la palabra.

Doña Iliana y luego don Jorge.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Que tengan también la costumbre de agregar responsables y ojalá no solamente el área sino quién está a cargo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, don Jorge Eduardo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Definir los límites del riesgo y lo que llaman los prototipos necesarios para los diferentes productos que tiene el Banco, no debería tomarse en cuenta a la hora de definir estas funciones.

Lo que yo pienso es que... lo que es una delimitación en cada una de las partes o productos del Banco, deberían tener una definición más... no sé si más... no dirigida, sino más clara de si verdaderamente le corresponde a Riesgo o no le corresponde a riesgo, pero, en fin, me parece que es parte de la discusión.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, doña Margarita.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Sí, yo también comparto la apreciación de los compañeros. En realidad, nos hace falta mucho la conceptualización a la hora de plantear un indicador. Si ustedes observan el cuadro que tenemos en pantalla cuando uno habla de una nota mínima de un 90%, pues lógicamente el indicador tiene que estar asociado a ese porcentaje de cumplimiento, no como está redactado de esa manera.

Yo considero que también deberíamos de dar un paso adelante sobre el tema del planteamiento de este indicador.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, vamos a ver, porque yo... viene el de Fodemipyme, pero tal vez para hacer eficiente la cosa, le hago el comentario sobre el Fodemipyme y al rato también los puedo convencer de que mejor lo devolvamos porque tiene iguales pecados, sino más gruesos.

De hecho, por ejemplo, las metas que se proponen Fodemipyme de colocación, viene y establece metas, pero solamente a cuántas pequeñas empresas o microempresas va a atender... no y la idea es cuánto voy a colocar.

El Banco tiene una meta de colocación para cada línea, no solamente que lo va a llevar a personas.

¡Ah, no! ¡Dice que no puede! ¿Cómo no va a poder? Y, entonces, qué es lo que pasa con esta área. Que coloca muy poco, pero coloca muy poco porque no se proponen metas y lo que tenemos es un cúmulo de fondos que ustedes lo han visto, lo hemos reiterado aquí, porque hay un esfuerzo adicional que hacer para colocar y con eso realmente podemos incidir en beneficiar a esa gente. Si usted se va a las metas, no hay metas.

La otra propuesta de meta dice que lo que van a hacer es *propuesta remitida a la Junta Directiva Nacional que contemple un fortalecimiento de Fodemipyme*. Y ¿cuál es la meta? Es decir: voy a proponer cómo fortalecer Fodemipyme, el indicador es *presentar a Junta Directiva Nacional un plan de trabajo con una propuesta integral para el fortalecimiento del Fodemipyme*.

Ya lo presentaron, ya cumplieron la meta, no interesa si el plan de trabajo es bueno, es viable, me va a colocar en un nivel de fortalecimiento que estoy a un nivel 5, me va a llevar a un nivel 8, me va a llevar a un nivel 10. No tiene ninguna indicación de qué es lo que quiero lograr.

Contar con una estructura administrativa adecuada y el personal altamente capacitado en los diferentes productos y servicios ofrecidos, generando una mejor asesoría a los segmentos definidos. Es decir, contar con una estructura administrativa, contar con un personal apropiado, ese es el de todos los días, eso no es ninguna meta retadora, ni una milla extra.

¿Y cómo logro eso? Presentar a la Junta Directiva la propuesta integral de fortalecimiento, desarrollar un modelo de acompañamiento que permita gestionar eficientemente los servicios y participar en, al menos un taller, por formulación internacional de mejores prácticas en materia de microfinanzas. Es decir, participar en un curso.

Pero, con esas metas y con ese CMI o KPI, no llego a ninguna parte, no aquí yo pienso que la Junta, con todo respeto se lo sugiero, debería ser firme. No, no, traigan metas retadoras, CMI cuantificables, cosas en las que usted pueda: uno, ver que realmente están haciendo un esfuerzo para mejorar y crecer y ser eficientes, pero con eso no vamos a poder medir a nadie.

De verdad que sugiero devolverlo para que lo formulen apropiadamente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Manuel.

Yo... anterior, don Alberto, sería mejor como vimos, devolverlo, pero, no sé, creo que... me dice don Jorge Eduardo que oigamos a los de Fodemipyme y ...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pero ¿qué opina la Comisión? Es decir, ¿esto pasó por la Comisión? ¿Por Banca Social?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Efectivamente, esto pasó por Fodemipyme y había ...

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

La última vez tuvimos una gran discusión y no los dejamos hablar porque era demasiado larga la discusión, entonces, lo pospusimos, me parece que deberíamos escuchar qué tienen que decir al respecto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Está bien.

Don Alejandro, buenas tardes.

¿Don Alejandro? ¿Usted va a exponer?

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Sí, sí. Ya oí los comentarios y sí. Se adelantó la presentación, pero bueno.

Buenas tardes a todos, señores Junta Directiva Nacional, vamos a exponerles el Plan Integral para Fodemipyme para el 2023 en atención al DPE 245-2022.

En atención al DPE 245-2022 nosotros mandamos el Cuadro de Mando Integral a al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones para su conocimiento y análisis y hoy estamos aquí en Junta Directiva.

Decir que el alineamiento de nosotros responde a... ustedes deben saber, a la Ley 8262 y también el objetivo central de la Ley 8262 es en atención a la micro, pequeña y mediana empresa.

El objetivo del fondo será *fomentar y fortalecer el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.*

Con respecto al alineamiento de este objetivo hemos diseñado... en el Cuadro de Mando Integral hemos puesto lo siguiente: en lo que es crédito *aportar al menos 100 microempresas financiadas con recursos de Fodemipyme al 31 de diciembre 2023.*

El segundo es *al menos 100 beneficiarios atendidos con los programas de acompañamiento a los servicios de desarrollo empresarial del Fodemipyme al 31 de diciembre 2023.*

Al menos €16.000 millones movilizados en crédito al sector mipyme por medio del Fondo de Avaes de Fodemipyme con un aporte de 300 mipymes beneficiadas con avales y garantías.

Y, presentar a la Junta Directiva un proyecto de fortalecimiento de desarrollo integral de Fodemipyme de forma que se logre más incidencia en el sector productivo nacional.

Recuerdo que todo este documento lo vimos en una sesión extraordinaria y yo creo que todos hicimos conciencia de que Fodemipyme hay que robustecerlo para que logre colocar las metas, más que todo, el monto que tenemos acumulado ahí.

La meta en general es... un alcance tiene con las tres áreas de Servicio de Desarrollo Empresarial, de Crédito y Financiamiento, un alcance para 500 mipymes.

Estamos proponiendo como acuerdo:

Elevar a la Junta Directiva Nacional con dictamen positivo por parte de este Comité el Cuadro de Mando Integral del Fodemipyme para el 2023, considerando las mejoras propuestas por la administración activa del Fondo, así como los indicadores de desempeño del KPI's que aplican al Fodemipyme y que permitirán el cumplimiento de los objetivos del Fodemipyme establecidos en la Ley 8262.

Esta es nuestra presentación.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No queda más que hacer preguntas.

Alejandro ¿cuánto representa en colocación esa cantidad de mipymes que se están poniendo como meta?

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

En lo que es crédito, el año pasado colocamos casi 5.400 millones. Estamos muy parecidos al año pasado, estamos previendo muchas cosas entre eso las altas tasas de interés que se están viendo en este semestre que creemos que la tasa de interés ...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Alejandro, conteste la pregunta, por favor. Esa no fue la pregunta.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

La pregunta es: ¿cuántos...?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Cuánto representa en crédito esa cantidad de mipymes que están poniendo de meta?

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Alrededor de 5.000 millones.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Eso fue el año pasado.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Sí, el año pasado logramos 75 pymes atendidas y estamos poniendo 25 más este año.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Entonces ¿con 25 más vamos a colocar lo mismo? ¿Eso es lo que me quiere decir?

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Estamos, por lo menos, previendo colocar los 5.000 millones, pero creemos que puede estar un poco más difícil por las alzas en las tasas de interés de los créditos.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Eso con respecto a las disponibilidades de Fodemipyme ¿cuánto representa?

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Los 5.000 millones, tenemos como 23.000 millones, don Raúl. Perdón ¿es don Raúl quien me está preguntando?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí. Es casi una quinta parte.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Sí, don Raúl, estaríamos hablando de unos 23.000 millones, queremos colocar 5.000 millones más la recuperación de la cartera que tenemos que son ₡15.000 millones, entonces, de ahí que en el quinto punto que estábamos viendo ahí de fortalecimiento de Fodemipyme es precisamente para eso, don Raúl.

Realmente este año y en esa sesión extraordinaria lo que queremos es fortalecer más la Unidad de Análisis para lograr más colocación, pero yo sé que este año se ... ya vamos por el primer trimestre y no sé si vamos a lograr tener todo ese equipo humano de aquí al segundo semestre.

La idea de nosotros es crecer un poco más en mipymes con respecto a crédito y lograr por lo menos, si logramos colocar 5.400 millones y previendo las alzas de la tasa de interés mantenernos ahí, más bien incrementando en 25.000.000 más en crédito.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, Alejandro.

Señora Presidenta, me reservo más comentarios y los dejo para el punto final cuando veamos los estados financieros de enero que ya tengo algunos puntos ahí para referirme y uno de ellos es justamente el fondo. En estas condiciones yo no puedo aprobar eso.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Alejandro.

Sí aquí tengo también la recomendación del señor Gerente de que mejor vamos a hacer una revisión a lo que está sugiriendo para hacer una nueva presentación al respecto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Atendiendo las consultas y las observaciones.

La Directora, Sra. González Mora:

Y, por favor, el otro fondo que vimos el otro día, relacionado creo que eran 800 millones con capacidad de administración, pero también ver de qué forma se establecen los indicadores y de qué forma colaboramos un poco más también en esa área.

Los números se me quedaron grabados porque revisamos mucho estos dos temas, los 1.000 millones. Entonces que es análisis posterior incluya también cómo se va a disponer de esa área para mejorar la cobertura de ayuda y asistencia a las pequeñas y medianas empresas.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

También agregando un poco, mi preocupación más bien radica en el tema de las publicaciones que hemos hecho de ACELERA y Bienestar que esa cantidad de beneficiarios los veo demasiado reducidos. Podría ser que se vaya a concentrar, perdonando la expresión, en 4 gatos y realmente no estemos impactando en más población como probablemente ya están generándose solicitudes de crédito producto de la publicación del programa.

A mí sí también me gustaría que se revisaran esos números de metas porque si tenemos mucha cantidad de recursos y vamos a impactar sobre unos cuantos y dejando muchos recursos ociosos es peligroso para el programa.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En cuanto a ACELERA, Margarita, don Marvin se lo puede aclarar, pero sí se hicieron buen análisis y buenas proyecciones al respecto. Fue un programa bien analizado, bien estudiado en ese sentido.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

¿Y estarían reflejadas en estas metas? Una pregunta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Fodemipyme contribuye con ACELERA con los avales.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

También lo otro y ahí sí coincido con los señores de Fodemipyme, que es un tema preocupante, que ellos plantean metas, pero están muy sujetos a la disponibilidad que tenga el Banco a la hora de hacer los análisis de créditos.

Son un equipo de trabajo de ejecutivos que ven todo el resto de los programas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es parte de uno de los grandes... que se ha analizado en la Comisión es que Fodemipyme no ha tenido la herramienta de los humanos que necesitamos. Ha sido uno de los grandes problemas que ellos han tenido.

No es que no se haya... ese montón de plata que muchas mencionamos aquí que hay, no es que ellos no la hayan querido colocar es que no han tenido la gente para poder hacerlo.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Correcto, a eso me refería yo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pero, para no seguir en lo mismo, don Alejandro, vamos a dejar eso como recibido y hacerle las correcciones y...

Perdón, don Mauricio.

El Jefe de la Unidad Técnica del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Buenas tardes, señores directores, tal vez no tuve la oportunidad de aclarar un poco las dudas, que plantearon don Manuel y don Raúl al respecto.

No sé si la Junta me daría espacio para poder oír el argumento de por qué se programaron 100 beneficiarios y no se programaron montos cuantitativos de colocación.

La razón es muy sencilla: ¿qué hemos analizado desde Fodemipyme? Si nosotros asignamos montos cuantitativos en colocación similar al que se hace en el negocio, pues caemos en un modelo perverso porque los analistas y los ejecutivos van a preferir no atender la solicitud de ₡1.500.000 para atender la solicitud de ₡150 millones para poder cumplir con una meta de 1.500 millones. Claro, en 10, 15 casos, lo solucionan.

Ese no es el objetivo de Fodemipyme y no lo podemos estandarizar al modelo Banco. Entre más queramos que el Fodemipyme se parezca al modelo Banco no tiene razón de existir.

¿Por qué viajamos a un modelo por beneficiarios? Porque nos permite que no se discrimine entre la señora que ocupa ₡800.000 para una máquina de coser o el señor que ocupa ₡300.000 para una despulpadora de naranja. Si me llevo a monto cuantitativo a decir: "quiero colocar ₡15.000 millones", lo que vinimos a reflejar a Junta tenía una cantidad muy poquita de beneficiarios.

Ahora bien, me pueden preguntar: ¿cómo ese balance? ¿cómo lo logra? En Fodemipyme ese balance entre beneficiarios y entre monto cuantitativo. Claro. Sí se puede lograr, pero volvemos a caer en el comentario que hace doña Genoveva, con 5 personas sería imposible segmentar y tener un equipo de microempresa atendiendo beneficiarios donde podamos tener KPI por beneficiarios o indicadores de desempeño por beneficiarios y un equipo que atienda la PLAM.

¿Qué llamamos la PLAM? La pequeña y mediana, en donde tengamos ya indicadores cuantitativos de colocación en números como lo dice don Manuel.

En crédito esa fue la razón por la cual viajamos de un modelo no cuantitativo a un modelo cualitativo. Si se logra cristalizar el último indicador de contar con una estructura, pues pediríamos un cambio en el modelo de medición ya incorporando ese equilibrio entre beneficiarios y monto cuantitativo.

No sé qué será más importante para la Junta: si nos vamos a preocupar por los 20.000 millones que están acumulados, que no se han podido colocar, o por ir a verdaderamente contar personas humanas con beneficio, con bienestar y atendida con calidad sin discriminar si lo que se colocó fue un crédito de 150 millones, dejando por fuera los créditos pequeñitos. Eso en materia del indicador de crédito.

En materia de avales quedamos sujetos a la colocación que hagan las entidades operadoras. Nos propusimos movilizar más de 16.000 millones en este 2023, creemos que es un indicador retador, partiendo de que ya las tasas de interés están teniendo un incremento por el comportamiento que todos conocemos de la tasa básica pasiva y hemos sondeado prácticamente en 8 indicadores, entre los que más colocan, cómo ha arrancado crédito este año.

Y ha arrancado con cautela, es decir, la demanda de crédito por parte de los clientes al tenor de lo que viene sucediendo con las tasas de interés en el mercado, pues está obligando a que no haya mucha demanda, por eso, en el aval es muy complicado. Pasa como cuando le cuestionaron a Riesgo el indicador que ellos no controlan ¿cómo controlo yo la colocación que tienen las entidades financieras?

Y el último, en servicios de desarrollo empresarial, se plantean 100 beneficiarios, sí pero se requiere capital humano para hacerlo. Y, vimos muy importante, meter dentro del Cuadro de Mando Integral, presentarle a esta Junta Directiva, toda una propuesta integral de desarrollo de Fodemipyme.

Porque a veces se vuelve muy fácil pedir indicadores de desempeño, pero nunca revisamos si se cuenta con los insumos, con las personas y con la tecnología necesaria para respaldar las metas retadoras que queremos. Pedir metas retadoras por sí solas es sencillo, palabra *meta retadora*, pero tener los insumos y elementos necesarios, capital humano preparado, [incomprensible en el audio] metas retadoras se deben complicar.

Ese es mi comentario, señores directores, por eso fue que redactamos este Cuadro de Mando Integral en este sentido.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

Sí, don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, primero el señor director.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Buenas noches, compañeros directores, señora Presidenta, señor Gerente, señor Auditor.

Yo me había hecho la promesa de no intervenir en esta Junta porque pareciera ser que se quiere coartar el derecho que tengo como director de intervenir en los temas. Sin embargo, este es un tema que ya me había referido y tomamos un acuerdo de decirle al señor Gerente que replanteara este tema.

Y aquí como vemos las cosas por partes, hoy estamos viendo el Cuadro de Mando Integral, evidentemente, ese Cuadro de Mando Integral es consecuente con el plan de trabajo que ya este consejo aprobó. Tiene que ser consecuente con el plan de trabajo.

Cuando la Junta toma la decisión de no aprobar el no trasladar los recursos hasta que se haga una revisión del 2021, jurídica, y una revisión de esos dineros para ver qué vamos a hacer, estamos conociendo el Cuadro de Mando Integral y esto no es separado.

Ya esta Junta aprobó el plan de trabajo, el Cuadro de Mando Integral tiene que ser consecuente con ese plan de trabajo que aprobamos. Ahora, cómo juega el acuerdo que tomó la Junta, al Gerente pedirle qué vamos a hacer con los recursos y pasarlos.

Ahora, cuando uno escucha la justificación, pareciera ser que ocupamos músculo, recurso humano, tecnológico para colocar más. Entonces nosotros, como directores, vamos a seguir insistiendo en que queremos ver en el Cuadro de Mando Integral más colocación, pero no se tienen las herramientas para colocar más. Por lo menos, ese es el mensaje que me queda.

Entonces, tenemos que parar, hacer un alto en el camino y decir ¿qué queremos con Fodemipyme en el 2023?, porque podemos seguir patinando aquí. Hoy estamos viendo el tema de los indicadores y me parece que también hay aquí una consulta de fondo, o sea, que debemos colocar todo ese dinero rápido, aunque sea en pocos beneficiarios, o generar un impacto más atendiendo micro. Ese es un tema estratégico.

Ahora, si tengo poco recurso humano y quiero colocar mucho dinero, evidentemente voy a colocar en medianas empresas que tienen capacidad de entregar los papeles y que me permitan colocar montos grandes, porque tengo pocos analistas. Si lo que queremos es llegar a muchas pymes micros, entonces vamos a necesitar una masa de gente, analistas y tecnología para llegar a más gente. Esas son cosas de fondo que me parece relevante discutir, porque cuando, por ejemplo, vinculamos mucho los recursos de Fodemipyme y de avales, hay mucho de eso que no necesariamente está en nuestro músculo, porque viene por demanda de las otras entidades financieras que buscan el aval de Fodemipyme, podemos ir a empujar, promocionar, pero viene por demanda. Los otros temas de recursos, nosotros tenemos que hacer el esfuerzo de ir a promocionar y si voy y promociono y creo una expectativa pero no tengo el músculo para dar trámite aquí, entonces digo el Banco Popular es un vacilón en esto de pymes. Sé que me extendí, pero este es un tema de fondo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Además, Fodemipyme es algo que directamente es del músculo de la Junta Directiva y yo sí creo que hay que darle la importancia que usted está mencionando, don Eduardo, y no podemos hacer oídos sordos a no escuchar lo que dicen los que son y están ahí en Fodemipymes.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez, señora Directora, para coincidir con el señor Director, hay un cuadro de mando integral que la Gerencia ya ha presentado aquí a la Junta Directiva en 2 ocasiones. Nosotros hemos estado haciendo observaciones ciertamente. Primero debería ser eso y después debería ser... aquí es como la carreta de los bueyes, pero puestos al revés. En ese orden, coincido.

No es que un analista es un mundo independiente que decide a quién le presto 5 o 50 millones; eso responde a políticas y a lo que tiene que ejecutarse dentro de Fodemipymes. Tiene que establecerse a quiénes le voy a llegar y con qué recursos les voy a llegar, y efectivamente debería llegarle a la mayor cantidad de gente con la mayor cantidad de recursos, porque si realmente queremos incidir en esos sectores, tenemos que tener músculo y eso significa en dónde está la propuesta para darle músculo a esta gente. Yo, que conozca, lo que he estado aquí, esta junta ni la anterior ha rechazado ninguna solicitud para tener el músculo necesario para hacer eso, para tener la tecnología para hacer eso, no. ¿Y cuántos años tenemos de estar en esto? Y lo que tenemos es muchísimos miles de millones acumulados, siendo que hay muchas pequeñas y medianas empresas que ocupan de eso.

Entonces, si queremos influir realmente en esto, hagamos una estructura, hagamos músculo y definamos cosas, como quién y con cuánto vamos a llegar para, efectivamente, poner ese músculo a trabajar. Eso me imagino que estará en la propuesta que el señor Gerente nos va a presentar, por eso me parece que lo sabio sería dejar esto un poquito, esperar ese cuadro de mando integral, desde el punto de vista de la corporación, y dotar a esta gente de los recursos que se ocupan para tener un nivel de colocación y llegar a la mayor cantidad de mipymes que se pueda.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Señora Presidenta, a ver, cuando todo precisa y todo es urgente, nada es urgente. Entonces, en alguna reunión se requiere dentro de planes contratar más gente, pero eso entra en el caudal de toda nuestra operación de la Unidad de Recursos Humanos. ¿Qué quiere decir? Va en el proceso ahí. Entonces, ¿cómo vamos a priorizar? Aquí me uno, el tema de los técnicos, la misma situación, es como un cuello de botella para accionar, o por lo menos ese fue el mensaje que me quedó, porque los compañeros de Fodemipyme me lograron demostrar que con 4 o 5 personas más lograron colocar 5.500 millones el año pasado. Entonces, ahí hay un indicador de colocación por cada técnico nuevo que se contrató el año pasado.

Si queremos ir a ese ritmo, me vendieron la idea de que con otros 5 vamos a colocar otros 5.000 pero va a avanzar el año y no vamos a tener los técnicos, porque hay que hacer todo el proceso de gestión. Entonces, aquí el tema es ese.

Mientras tanto, nosotros podemos decir "Pongamos en el papel que queremos apoyar estas 100, colocar los 800 millones de servicios de desarrollo empresarial", pero ¿con la misma gente? Vamos a ver al señor Gerente cómo hace para que él, en todo ese flujo en recursos humanos, que están las plazas que aprobamos ayer, que tiene que contratarlas, que está el tema de tecnología, que está este tema, que es primero. Perdone que me ponga en sus zapatos, señor Gerente, pero, vamos a ver, nosotros cambiamos los indicadores aquí para que después no cumpla. Es un tema nuestro.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Vamos a traer la propuesta, hay una propuesta ya de estructura y vamos a ver unas cosas adicionales que requiere Fodemipyme, pero Fodemipyme necesita independencia, no puede estar sujeto al Banco, porque el Banco tiene metas propias y, efectivamente, cuando pesas el crédito de 100 o el crédito del millón...

Entonces, igual que hicimos con las sociedades anónimas, con Fodemipyme, así como lo hemos venido fortaleciendo en el tema tecnológico, requiere una independencia en temas de personal para hacer sus análisis, buscar sus negocios y colocar los 20.000 millones que tiene... ahí queda la estructura, porque el impacto no está en la utilidad que genere Fodemipymes, sino en el impacto en el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas que tiene.

Denos chance a la otra semana, sacando el rato con los señores que ya me lo mandaron, es verlo. Pero creo que aquí lo claro es el impacto a nivel de las empresas y darle el apoyo para que ellos puedan cumplir con su objetivo, que es apoyar a la micro y mediana empresa. Así como se ha hecho con los avales.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y cinco minutos**, sale el Director, Sr. Navarro Ceciliano.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Muy brevemente, porque me parece a mí que si usted somete a votación la propuesta del acuerdo, yo la votaría, porque es parte de lo que está diciendo, de darle músculo. Nosotros aquí estamos haciendo rato discutiendo lo perfecto y debemos hacer lo bueno, que significa que tiene que ir caminando y mientras tanto, nosotros, vamos acoplando porque así ha hecho todo el Conglomerado, no podemos parar en eso. Yo no voy a detenerme a explicar, porque ya está hartito explicado, el sistema de avales y cómo funciona como un efecto reproductivo.

Vamos a ver, dicen que las flores propias son odiosas, pero no tenemos otra alternativa, porque cuando se discutió el espíritu del legislador que creó esta ley, número 1, ¿por qué se implementó entre 2008 y 2009? Porque no estaba operativizada y ahí estuve presente. ¿Y por qué se le dejó —lo acaba de recalcar el mismo gerente— directa la relación con la Junta Directiva? Me parece que está claro qué era el impacto que se quería, un impacto muy diferente, con otras cualidades y otras flexibilidades. Yo creo, Presidenta, que nosotros deberíamos votarlo y que, además de votarlo, deberíamos nosotros seguir con el trabajo que ya habíamos encargado a la administración, de coadyuvar para que se dé toda la estructura necesaria —y por eso es que digo, no quiero volver a repetir— solo el impacto que tenemos nosotros en el tema de avales en el mercado.

Somos digamos casi únicos, para no rajarse mucho. Pero el efecto que eso tiene en el sistema me parece a mí que también hay que entenderlo antes de decir si es que lo que se tiene es acumulado o es parte de la forma en que opera este tipo de respaldos financieros. Por eso yo lo sometería a votación, Presidenta, y ya habíamos dicho la otra vez el encargo que le habíamos hecho; ahora acabo de decirle al señor Gerente que por lo menos ya le tienen la información en todo lo demás que haya que presentarle a la Junta para su aprobación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Eduardo. Bueno, señores, no habiendo más comentarios o dándole continuidad a los demás puntos de esta agenda, vamos a proceder. Dijimos que en la propuesta del acuerdo, lo del cuadro de mando integral de la Dirección Corporativa de Riesgo, esa sí la íbamos a devolver para que se le hicieran las correcciones y tomando en cuenta las indicaciones que se habían dado.

En el punto 2, no lo hemos visto, porque es el del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, y no está doña Jessica todavía, que es la que me imagino lo va a presentar... Estoy confundida, perdón. Pero el cuadro n.º 3 de mando integral de Fodemipyme, dice "Aprobar el cuadro de mando integral propuesto para evaluar el desempeño de Fodemipyme en el periodo 2023". Entonces, voy a sacar ese por aparte y lo votamos, los que están de acuerdo, lo someto a votación. Si están de acuerdo, votamos el de Fodemipyme y dejamos los otros 2 para hacerles las correcciones, como se había mencionado. Si están de acuerdo, señores.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo, en desacuerdo, y no es un tema de metas, es un tema de construcción de indicadores, la meta es otra cosa, pero la construcción de indicadores, en mi opinión, tiene deficiencias, entonces es apoyar un cuadro de mando con deficiencia metodológica creo que nos va a resultar un problema a la hora de hacer la evaluación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo creo, don Raúl, para serle muy sincera, que en el caso de Fodemipymes sí las tiene; en el anterior, yo sí estoy muy de acuerdo con las observaciones que se hicieron, pero yo que he estado cerca de Fodemipyme y que he estado yendo a varias reuniones con ellos, yo ahí sí lo veo más claro, pero está bien.

La Directora, Sra. González Mora:

En relación con lo que mencionaba don Marvin, de que ya ellos le enviaron su propuesta, ¿por qué aprobar esta que ellos nos presentan hoy, si don Marvin va a analizar, va a ver la aprobación de recurso y demás? ¿Por qué no ajustar esas metas a lo que ustedes van a hacer pronto? ¿Por qué aprobar algo que se va a quedar corto después de que ustedes hagan ese trabajo y les aprueben a ellos los recursos que requieren para aspirar a más colocación y a más acompañamiento? Así es que yo preferiría de verdad que lo veamos luego ya con ese análisis.

Pero igual, si la mayoría vota, yo votaría en desacuerdo, pero en el momento en que lo veamos, ya sí votaría.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta minutos**, ingresa don el Director, Sr. Navarro Ceciliano.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Eduardo, rápidamente, estamos en el proceso de votación; los otros 2, la sugerencia es dejarlos fuera para que regresen con las correcciones, indicaciones y recomendaciones que se hicieron, y el cuadro de mando integral de Fodemipyme, en el periodo 2023, el director Sánchez Sibaja propone que se vote y estamos sometiéndolo a votación de esa forma. Si están de acuerdo, levantamos la mano.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Yo lo votaría haciendo la siguiente salvedad: que el informe que el señor Gerente va a presentar pueda modificar el plan de trabajo, el cuadro de mando integral y lo que corresponda.

La Directora, Sra. González Mora:

Si queda bien claro, tal como él lo dice, yo sí estaría de acuerdo, porque esto va a estar sujeto a cambios materiales, una vez que hagan ese trabajo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Yo votaría, otra vez, estoy de acuerdo en que el informe que va a traer el señor Gerente, ese cambio de plan de trabajo cambie en el cuadro de mando integral.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es que no se puede, don Eduardo.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

... y otro inciso de instruir a la Gerencia que avance en el proceso de la propuesta integral para que en un mediano o largo plazo se mejore todo el cuadro de mando integral. Es que yo, con toda sinceridad, y yo he estado muy cerca ahí, y uno ve la impotencia de ese trabajo, habiendo tantos recursos. Entonces, yo siento que si ya hay una propuesta que va a avanzando, yo no le temo a aprobar el cuadro.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Lo sometemos a votación:

Aprobar el cuadro de mando integral propuesto para evaluar el desempeño de Fodemipymes en el periodo 2023.

¿Están de acuerdo, señores directores?

El Director, Sr. Espinoza Guido y la Directora, Sra. González Mora votan en contra.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo voto en contra. En vista de que ya don Marvin manifestó que el trabajo que se le solicitó la semana entrante, no veo por qué razón votemos algo si lo más posible es que va a cambiar. Entonces no lo veo práctico...

La Directora, Sra. González Mora:

En mi caso, es una justificación similar para votar en desacuerdo porque siento que, una vez que se dé esa evaluación y esa revisión, esto va a cambiar de manera material, entonces lo que vamos a aprobar en 8 días es algo absolutamente diferente, más retador y más conveniente para el Fondo, así que no estaría de acuerdo con esta propuesta...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Shirley. Y quedamos que el cuadro de mando integral para la Dirección Corporativa de Riesgo y el de Cumplimiento Normativo y Regulatorio queda para revisión. Señores, muchísimas gracias, don Alejandro y don Mauricio.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“En cuanto a los Cuadros de Mando Integral propuestos para evaluar el desempeño de la Dirección Corporativa de Riesgo, así como al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio en el período 2023, se instruye a la Administración para que efectúe las correcciones, según las observaciones realizadas en la presente sesión ordinaria n.º 5982 de Junta Directiva; con la finalidad de que sean remitidos nuevamente a este órgano colegiado”. (282)

(Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-22-2023-Art-5)

Por otra parte, la Junta Directiva Nacional acuerda por mayoría:

“Aprobar el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño del Fodemipyme en el período 2023.

Lo anterior, atención a los artículos 4 del Reglamento del CFBPDC sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y en el BDP; así como lo señalado en el Instructivo Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP, actividad 5.2., CMI Alta Gerencia y Dependencias Especiales, apartado n°.8 (versión marzo 2022)". (283)
(Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-24-2023-art-6)

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y cuatro minutos**, finalizan su participación virtual el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega, y el Jefe de la Unidad Técnica del Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez.

ARTÍCULO 11

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, el avance de las gestiones que ha realizado la Administración en atención del acuerdo JDN-5960-ACD-980-ART-11, el cual solicitaba revisar el plan de trabajo para reducir los días acumulados de vacaciones vencidas junto a las normas y políticas de vacaciones actualizadas y comunicar sus conclusiones. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-ACD-21-2023-Art-4)

El Director General Corporativo a. i., Sr. Aguilar Rojas:

El año pasado, nos habían solicitado un plan de... optimizar los saldos de vacaciones...

Nosotros habíamos establecido un plan de acción, la Junta Directiva nos había pedido que le diéramos seguimiento... atender lo correspondiente a cómo cerrábamos el año.... Saldos importantes de vacaciones en el tercer trimestre del año pasado lo que hicimos fue acelerar en cumplimiento de las metas que tenemos para cierre de año, que es que las oficinas de... vencidos y las oficinas comerciales...

Esto finalmente... que al cierre de diciembre tuviéramos 57.199 días de vacaciones vencidas, pero tomando en cuenta que a diciembre teníamos 67.698, es decir, producto del disfrute de vacaciones... el 15% el saldo de vacaciones, el tema representa 10.499 días. Ahora, del total que quedaron vencidas, los 57.199 días que tenemos a diciembre... que representa el 46%, son vacaciones vencidas, es decir, está ajustado. Pero la proporción más grande... vacaciones que no completan el periodo... ahí tenemos 30.600... hay un aspecto importante... como parte de su llave, este indicador.

Fijense que, en el 2020, hubo 350 funcionarios que no lograron acceder a la subllave de vacaciones porque no lograron... un máximo de días vencidas. En 2021 fueron 800, prácticamente un 20%, o sea, uno de cada 5... más de 15 días o más de 18 días, dependiendo de qué área. El año pasado, solamente 35 funcionarios y esto no solamente desde el punto de vista de lo que implica para el trabajador de poder disfrutar... las consecuencias normativas de acumular vacaciones, sino que también tiene un impacto financiero significativo. Nosotros a setiembre teníamos alrededor de un... acumulado en términos de... de 3.600 millones. Nosotros cerramos el año con 2.823 millones...

Las vencidas, el saldo que tenemos en términos de salario fueron 1.343 millones. Aquí hay un tema, el plan que nosotros sometimos a esta junta directiva tenía varias actividades... un primer acto con el corte a diciembre, porque ciertamente en el mes de diciembre se disfruta más... por cuestiones estacionales. Sin embargo, nosotros tenemos un problema estructural: 435 funcionarios que tienen periodos de disfrute... 30 días, es decir, imaginense 30 días hábiles. Eso... que representan menos de un 10% de los... acumulan al año 11.745 días y si eso lo multiplicamos por el salario... que son 46.000 colones, representa una cantidad muy importante.

Entonces, estos funcionarios van a ser muy difícil... en estos días de periodos. Aquí estamos viendo... estamos sugiriendo a la Junta Directiva que... en marzo de bajar... vacaciones en el caso de las áreas de soporte... y en las áreas comerciales de 18 a 15 días...

Pero por aprobación de casi 12.000... vacaciones multiplicados por un salario promedio de... a diciembre, vemos que hay... atender y acatar, y es que a diciembre... 900 y tantos trabajadores, 3.044 tenían menos. De hecho, una porción muy importante tenía 0 días o 2 o 3... el problema está centrado en un... de 8.91 funcionarios, haciendo la ponderación para ver si están asociados, probablemente sí, a los... vacaciones de 24 o 30 días. Y esos... 841 acumulaban al mes de diciembre trece mil... que tienen más de 18 días acumulados.

Parte de las acciones que... que determine la Gerencia es que... se gire la instrucción para que aquellos funcionarios que tengan más de 18... se les mande... vacaciones, además de lo que ya... la meta de cumplimiento del balance, reduciendo en 3 días de acuerdo a...

El tema de vacaciones tiene piso estructural, nosotros somos prácticamente 4.000 y en promedio tenemos derecho a... de vacaciones, lo cual significa que... punto cincuenta y dos en promedio días de vacaciones por mes, tenemos 18 días año y un poquito de fracción, más o menos, y la única forma de reducir el número de días... es un tema que ya se incorporó en la negociación de la Convención, que habría que ver. O lo otro es activar un mecanismo que está en la Convención Colectiva de poder liquidar vacaciones, es decir, en el pasado... periodos, los que tienen 30 días... se les liquidó por un periodo de 8 años. Es un tema que hay que... cuál sería el costo-beneficio.

Este es el reporte que traíamos, es con corte a diciembre, que es la primera actividad que estaba en el plan. Esto tiene una serie de actividades adicionales que estaremos informando... tanto del punto de vista del disfrute y el punto de vista de control y del punto de vista del impacto financiero. No sé si hay preguntas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, por el reporte. Yo creo que el tema no se vislumbra todavía que se vaya a resolver. De antemano, yo quisiera indicar que la posibilidad de plantear un pago por vacaciones me parece que sería inadecuado, porque una de las preocupaciones que tenemos es justamente el tamaño de la provisión; al hacer el pago, se materializa ese riesgo, de manera que yo no estaría con esa vía. Eso le escuché a Mau, que estaban con...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No es pagar.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, lo mencionó como una posibilidad...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es enviar a la gente a vacaciones. Esa es la propuesta.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es enviar, pero me pareció escuchar que se estaba pensando como idea plantear, desde el punto de vista convencional, el pago.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No es.

El Director General Corporativo a. i., Sr. Aguilar Rojas:

Nosotros tenemos 435 funcionarios... disfrutan 24 días de vacaciones o 30 días hábiles.... Estamos revisando si en el pasado, vean que ya, de los tres mil y resto, solamente 435... que 3.400 ya disfrutaban 18 días o 15 días. Los que disfrutaban 15 días son aquellos que tienen menos de 5 años de estar en el Banco; alcanzados o más tienen derecho a 18 días. Así está en la Convención.

Pero, antes de... tenían 30 días. Había un grupo muy fuerte... entonces, ¿cómo logramos reducir a 435? Se metió un transitorio... liquidar y el sustento que se usaba es por 8 años. Yo... ya no voy a disfrutar de 30 días de vacaciones, sino 18, entonces voy a tomar 12 días por 8 años y hacia adelante... sino 18 días hasta que se pensione con el Banco. Ese es un mecanismo... comentado don Marvin, es un mecanismo...

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Es una indemnización...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es una indemnización, pero no estamos por ahí. El tema es que el que tiene vacaciones, si tiene 30, se va a 30... sí, esa es la idea, no es pagar.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Además, las vacaciones están creadas para disfrutarlas, es un mecanismo de descanso para el trabajador y debe ejecutarse. Por otro lado, el hecho de tener una provisión tan grande genera para la institución un riesgo enorme que eventualmente podría incluso materializarse en una intervención de parte de la Contraloría por el hecho de pagar vacaciones en el momento de que la gente se desligue de la organización y esos son fondos públicos. Tema complejo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nada más para aclararlo, no vamos por ahí, no va el tema de pago, el que es de disfrute. Y, si por condiciones propias, legales, tiene 30, pues...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Maurilio, entonces la propuesta de acuerdo sería:

Dar por conocido el avance de las gestiones que ha realizado la Administración en atención del inciso 2) del acuerdo JDN-5960-ACD-980-ART-11, el cual solicitaba revisar el plan de trabajo para reducir los días acumulados de vacaciones vencidas junto a las normas y políticas de vacaciones actualizadas y comunicar sus conclusiones.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Este es un acuerdo recurrente?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, era nada más para visualizar la situación de vacaciones y las acciones que se van están tomando.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

La Junta le había pedido a la Comisión que analizara la propuesta, la Comisión lo analizó y dio atención a esas cosas, entonces ahí se cierra el acuerdo de la Junta de analizar el tema.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

.. con la duda de en qué periodo y en cuanto se va a normalizar esto en algo razonable.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya lo tenemos visualizado y una de las medidas, precisamente, para bajar el gasto, es el tema de las acciones que vamos a tomar con las vacaciones vencidas de los funcionarios y es trabajar vacaciones. Personas que tienen una cantidad de días, 178, una persona... ¿Pero sabe qué es lo que dicen? Que como ya está pronto a pensionarse, no se van porque...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Marvin, qué dicha que lo menciona, porque si ya sabemos que hay personas así, hay que mandarlas... y si no hacemos nosotros y si no tomamos hoy acciones en ese sentido, justamente se va a materializar el riesgo que yo dije anteriormente, porque la responsabilidad va a recaer en la administración por permitir que en una liquidación de personal se le pague esa cantidad de dinero con fondos públicos. Así que yo lo dejo, y aprovechándome de que usted lo menciona.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Estamos tomando acciones a en esa línea: se va de vacaciones, si hay que ponerle un sustituto, se le pone, pero les voy a contar algo: un exgerente general de este banco se le venció su periodo con más de 100 días y hay un proceso legal en el que estamos en este momento, porque está reclamando el pago de sus vacaciones, que eran 30.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el avance de las gestiones que ha realizado la Administración en atención del inciso 2) del acuerdo JDN-5960-ACD-980-ART-11, el cual solicitaba revisar el plan de trabajo para reducir los días acumulados de vacaciones vencidas junto a las normas y políticas de vacaciones actualizadas y comunicar sus conclusiones”. (284)
(Ref.: Acuerdo CCNR-03-ACD-21-2023-Art-4)

ARTÍCULO 12

8.3.5.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, el Informe de resultados del proceso de subsanación de las ternas para continuar el proceso de conformación de las Juntas de Crédito Local, correspondiente al nuevo período de

marzo 2023 a febrero 2025. En dicho informe se hace la observación de las tres sucursales en las cuales se debe aplicar el nombramiento por inopia. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-27-2023-art-9)

El Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, Sr. León Blanco:

Es un tema eminentemente informativo, se subió para que ustedes sepan el avance que tiene el procedimiento, ya se hizo la subsanación de todas las ternas y la importancia en este tema, nada más que quedaron 3 juntas de crédito local que van a ser completadas por inopia, que son Grecia, Limón y Turrialba.

Eso significa que la Junta en su momento tendrá que ocupar, a través que las postulaciones que se hagan, para ocupar esas 3.

Por lo demás, como es meramente informativo, tal vez nada más comentarles que el proceso sigue en camino, está avanzando y ya en la ruta de culminación, tendremos más adelante más información.

Básicamente señora Presidenta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, don Juan, con eso tomamos el acuerdo que damos por conocido el informe de resultado del proceso de subsanación de las ternas, para continuar el proceso de conformación de las Juntas de Crédito.

Se toma la observación de las 3 sucursales en las cuales se debe aplicar el nombramiento por inopia.

Perdón, primero aprobamos este acuerdo, disculpen.

Gracias.

Al respecto la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de resultados del proceso de subsanación de las ternas para continuar el proceso de conformación de las Juntas de Crédito Local, correspondiente al nuevo periodo de marzo 2023 a febrero 2025.

Se toma nota de la observación de las tres sucursales en las cuales se debe aplicar el nombramiento por inopia”. (285)
(Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-27-2023-art-9)

ARTÍCULO 13

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Veo que son las 7:00 de la noche, por lo que ahora ampliamos la junta. Así es que tomamos el acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5982 hasta las 20:01 a fin de avanzar con los puntos agendados”.
(270)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

8.3.6.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, el Informe trimestral sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, correspondiente al cuarto trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-28-2023-Art-10)

Al será las **diecinueve horas con tres minutos**, se retira momentáneamente, el Director, Sr. Espinoza Guido.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

La propuesta sería doña Genoveva, aprobarlo porque ya fue analizada en el Comité.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Exactamente, ¿si están de acuerdo señores?

Ya, gracias.

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

“Dar por recibido el Informe trimestral sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, correspondiente al cuarto trimestre de 2022, en atención al artículo 23 del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como a la actividad 17 del Plan de Trabajo del Comité”. (286)
(Ref.: Acuerdo CCNR-03-Acd-28-2023-Art-10)

Al ser las **diecinueve horas con cuatro minutos**, inician su participación virtual, el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Director Financiero Corporativo a. i., Sr. Esteban Meza Bonilla y el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya.

ARTÍCULO 15

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para aprobación la Modificación Presupuestaria MI-001-2023 por un monto de **¢449.670** miles, para dar contenido a la partida de Actividades de Capacitación. (Ref.: Oficio GGC-211-2023)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ahí está Daniel, yo la puedo hacer es muy rápido, es dotar de recursos para capacitación, que son **¢449.670** miles, con las partidas que se definen de dónde provienen los recursos, para asignar estos recursos a capacitación, debido a que, por un error involuntario no lo habían registrado y no tiene impacto desde el punto de vista de utilidad, porque ya fueron de otros recursos que se están asignando.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, nos vamos directamente ¿si están de acuerdo?, al acuerdo, que sería aprobar la modificación presupuestaria MI-001-2023 por un monto de **¢449.670** miles, para dar contenido a la partida de Actividades de Capacitación.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Tal vez ahí, agregarle: según la justificación presentada por la Gerencia General en el oficio tal.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perfecto, ¿si están de acuerdo, señores? Acuerdo en firme.

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

“Aprobar la modificación presupuestaria MI-001-2023 por un monto de ¢449.670 miles, para dar contenido a la partida de Actividades de Capacitación.

Se toman recursos de las siguientes partidas:

Cifras en miles de colones

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Ceder 100	Ceder 200	Total Ceder
000104	Sueldo a base de comisión	0	356 500	356 500
000303	Decimotercer mes	0	29 696	29 696
000401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	32 976	32 976
000402	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	0	1 783	1 783
000403	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	0	5 348	5 348
000404	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	0	17 825	17 825
000405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	1 783	1 783
000501	Contribución Patronal al Seguro de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	18 716	18 716
000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	0	10 695	10 695
000503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	0	5 348	5 348
000505	Contribución Patronal a fondos administrados por entes Privados	19 001	0	19 001
		19 001	480 669	499 670

Para dar contenido a los siguientes requerimientos:

Cifras en miles de colones

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Reforzar 100	Total Reforzar
010701	Actividades de capacitación	499 670	499 670
		499 670	499 670

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 en los acuerdos JDN-5133-Acd-004-2014-Art-5 y JDN-5695-Acd-982-2019-Art-7; así como a partir de la justificación presentada por la Gerencia General Corporativa en su oficio GGC-211-2023". (271)
(Ref.: Oficio GGC-211-2023)

ACUERDO FIRME.

Al ser las diecinueve horas con seis minutos, finaliza su participación el Jefe del Área de Presupuesto, Sr. Pablo Fernández Araya.

ARTÍCULO 16

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para conocimiento los Estados Financieros con corte a enero de 2023. Ref.: Oficio GGC-301-2023)

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

¿Cuánto tiempo disponemos para ver si vamos a un resumen?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Lo más ejecutivos posible.

El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:

Vámonos al resumen Esteban, mejor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Hasta la propuesta de acuerdo es larguísima.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Daniel, tal vez sí hacer un comparativo con la industria, que es uno de los elementos que han quedado ahí siempre.

Al ser las diecinueve horas con siete minutos, reingresa el Director, Sr. Espinoza Guido.

El Director Financiero Corporativo a. i. Sr. Meza Bonilla:

Voy a hacer un repaso rápido entonces.

Buenas noches señaras y señores Directores de la Junta Directiva, vamos a hacer un repaso rápido del cierre de enero del 2023.

Se tuvo un total de activos por el orden del ₡3.944.253 millones al cierre de enero del 2023, un crecimiento del activo del 0,69% en este mes respecto al dato de diciembre.

Aquí ya vamos a referenciar la estructura del activo con el portafolio de crédito, teniendo una participación del 68,70; portafolio de inversiones 19,23. Aquí en el mes de enero se dio un cambio importante en el nivel de la estructura del activo, aumentamos el portafolio de inversiones, se disminuyó el nivel de disponibilidades. Este es un efecto cíclico que se da en enero de cada año cuando hemos salido del proceso de pago de aguinaldos y pago de salario escolar, siempre conlleva a tener un nivel de disponibilidades para abastecer la red de oficinas y la red de cajeros automáticos y en enero se procede a hacer una recomposición del activo, trasladando parte de esos recursos al portafolio de inversiones.

Al ser las **diecinueve horas con ocho minutos**, se retira momentáneamente, la Directora, Sra. Fernández Garita.

La referencia en el nivel del sistema bancario nacional, como vemos, el activo total en el nivel del sistema disminuyó en 2.95, bancos privados 5,08; bancos estatales 1,83, muy influenciada esta caída en el activo del sistema por la apreciación del colón, respecto al tipo de cambio, respecto al dólar. Esa caída que tuvimos de ₡45 en enero, originó una afectación importante en el nivel de la estructura del balance general del sistema y también una afectación en utilidades, particularmente a los privados, que ahora vamos a detallar.

Como se observa, en el caso del Banco, se presentó un crecimiento de 0,69, explicar que el activo en dólares del Banco respecto al activo total es de un 8%, pues eso origina que no tengamos una situación tan relevante como se dio en el nivel del sistema.

Al ser las **diecinueve horas con diez minutos**, reingresa la Directora, Sra. Fernández Garita y se retira momentáneamente el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

El portafolio de inversiones, referenciar el aumento que se dio en el portafolio respecto a diciembre, que lo mencioné ahora y la generación de ganancias de capital en enero por ₡379 millones, un aspecto que destacamos, como vemos, más bien de las entidades más relevantes, más bien generaron una pérdida, materializaron una pérdida en el nivel del portafolio de inversiones, en el caso del Banco más bien se generó una ganancia de capital importante en enero y que ahora en febrero también se logró consolidar un momento importante, por lo menos, no en los términos que teníamos hace un año, se inicia este 2023, con una generación de ganancias de capital en la estructura de ingresos.

La cartera de crédito reporta una disminución de -0,38, ₡10.779 millones. Está claro que esa disminución se originó principalmente en la cartera de dólares, que fue una reducción de -7 de 70, por el efecto cambiario aplicado sobre los \$267 millones que tenemos de saldo de cartera. En colones destacar que el Banco presentó un crecimiento de 0,06%, más de ₡1000 millones de crecimiento en la cartera en colones.

Se puede ver que en el nivel de la industria el sistema presenta una caída de 3,48; afectada particularmente en el portafolio en dólares 7,05 de caída, pero en el nivel de la cartera en colones, el sistema también presentó una disminución de -1,08, los bancos privados muy afectados con la caída en dólares de 7,21, 6,21 consolidado, 4,38 en colones y los bancos estatales muy similares al Popular con una caída en la cartera en dólares y un 0,12 de crecimiento en colones.

Al ser las **diecinueve horas con trece minutos**, reingresa el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

En el nivel de la gestión de estimaciones, referenciar que en enero el gasto de estimación de cartera estuvo por el orden de los ₡2.600 millones, estuvo por debajo del monto que teníamos previsto en la proyección financiera de ₡3.141 y hacer referencia a este elemento relevante en enero que fue la desacumulación del exceso de estimación de cartera que se originó precisamente en ese mes por un cambio normativo que permitió registrar o presentar en el nivel de balance, un exceso de estimación de ₡8.018 millones. De este momento que se origina por el cambio normativo en el Acuerdo SUGEF-1-05 por el proceso donde se eliminó el cambio en análisis de capacidad de pago para los deudores del grupo 2, eso le originó al Banco un exceso de estimaciones por ₡8.018 millones y enero se procedió a desacumular de ese monto en ₡1.647 millones, considerando el deterioro que evidenciaron las operaciones que estaban en A y B, en el cierre del mes de diciembre y que, para el mes de enero, hubo varias operaciones que se deterioraron a categorías de C, D y E, y eso originó un monto de ₡1.647 millones de desacumulación, que está contemplada dentro de la normativa prudencial que regula este cambio normativo.

Igualmente destacar el colchón de estimaciones que tenemos al cierre de enero por 56.305 millones, mantenemos las estimaciones colectivas por 30.830 millones, no se han desacumulado todavía y destacar este saldo que nos quedó ahí para estos siguientes meses de 66.371 millones que los vamos a ir desacumulando gradualmente en estos meses y una vez que agotemos este momento que la normativa permite que se desacumule, comenzaríamos a desacumular las estimaciones colectivas, tal como está previsto en la proyección financiera.

En el nivel de la estructura pasiva, destacar la estructura como tal, con una composición donde las captaciones a plazo representan el 58,68%, 1,8 billones. Respecto a diciembre, prácticamente se mantuvo la estructura de financiamiento, se ha venido haciendo un esfuerzo importante por renovar todos los vencimientos de captación ventanilla institucionales y estandarizada.

Evidentemente la renovación de estas captaciones y de esos vencimientos se están haciendo a tasas más altas a las que teníamos el año anterior, producto del comportamiento de las tasas de interés y la presión que se está ejerciendo en el nivel de los principales intermediarios financieros.

La referencia en el nivel de la industria, igual, una disminución del pasivo de 3,26 por los efectos relacionados con el tipo de cambio y en el caso del Banco, 0,68 de crecimiento. El patrimonio alcanzando 871.622 millones al cierre de enero.

Sociedades Anónimas reportando utilidades por ₡552 millones en enero, el caso de SAFI sigue reportando una afectación por el tema cambiario particularmente, la posición propia y el efecto de apreciación que se dio en enero, pues originó una pérdida de 71 millones para la Sociedad.

Esto nos lleva a una utilidad de cierre de inicio de año para el mes de enero de ₡2.404 millones, destacar que si sensibilizamos esta utilidad sin el efecto de ganancias de capital por 379 millones y la desacumulación de estimaciones por 1.647, según lo comentado, esa utilidad sensibilizada es por el orden de ₡1.210 millones, sensibilizada con esos elementos, el resultado fue de 2.404, había una expectativa de PAO de 3.338, PAO que en los próximos días estaría sometiéndose a esta Junta Directiva una revisión precisamente del PAO 2023, con todos estos elementos que tenemos de coyuntura, particularmente de afectación en el margen de intermediación financiera y otros elementos que se estarán revisando y que nos replantea precisamente el PAO 2023, que había sido aprobado en setiembre anterior.

Aquí, básicamente destacar que en el nivel del sistema bancario nacional, hubo un afectación importante en las utilidades de los bancos privados, el efecto cambiario, sin duda alguna, origina ese efecto, todavía para febrero se va a mantener, porque ya vimos que el tipo de cambio se logró recuperar, pero levemente respecto a la caída que había tenido en enero.

Este es el ranking de utilidades en el nivel del sistema bancario nacional,

Los indicadores financieros más relevantes, el indicador de eficiencia cerrando en 69,91, si se ve un deterioro respecto a diciembre producto...este indicador es interanual. Tenemos una proyección PAO con un indicador de 74,92, 70,26 para enero, pero si se observa, tal como estaba previsto, un deterioro del indicador conforme avance el 2023.

En cobertura de ingresos por servicios a gastos administrativos, un 17,59 el ROE en 4,57 con utilidad interanual de un apalancamiento de 4,53 y con esto termino una referencia rápida de los indicadores de la industria, el indicador de mora del Banco ubicándose en 2,18; el sistema en promedio es de 2,22, la cobertura de estimaciones respecto a la cartera con atraso mayor a 90 días, esta es una fortaleza que tiene el Banco con el colchón de estimaciones que tenemos de 2,14, el promedio del sistema es de un 1,69, bancos estatales un 1,33, 2,03, esta previsión que hizo el Banco en los años 20, 21 y 22, nos está permitiendo tener una mayor cobertura y prever la actualización de esas estimaciones a partir de este año 2023.

El indicador de eficiencia operativa, 69,91, el promedio del sistema, 64,47, la cobertura de ingresos por servicios a gastos administrativos 17,59, el sistema un 68,43. Aquí tenemos una brecha que se sigue teniendo muy significativa; el ROE un 4,57; Banco Popular el promedio del sistema 6,81, igualmente el apalancamiento 4,53 Banco Popular y 8,61 el sistema bancario nacional.

Ya se comienza a observar una afectación en el margen de intermediación, tal como está previsto por los efectos que estamos teniendo en el costo de los recursos de las captaciones y que, en alguna medida se está tratando de no trasladar ese costo a las tasas activas. Hay una estrategia aprobada en el Comité de Activos y Pasivos de mantener tasa techo en la cartera que está referencia a Tasa Básica y hacer un ajuste mínimo gradual en la cartera revisable y ajustable.

Eso origina una disminución en el margen de intermediación respecto a diciembre, que había estado en 5 y 4,86 a enero y que se observa aquí el elemento del costo de 4,20 a diciembre, 4,42 en enero, si lo comparamos con el costo de hace un año que estaba en 3,45, ya vemos una afectación de casi 200 puntos base en el aumento en el costo de los recursos con el comportamiento de las tasas de interés.

Esos son los aspectos más relevantes que he comentado en este repaso y muchas gracias por la atención, quedo a la orden por cualquier consulta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Esteban. Sí don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, Esteban ¿cuánto es que varía el costo de los recursos?

El Director Financiero Corporativo a. i. Sr. Meza Bonilla:

Sí señor, aquí lo consigno, el costo, lo cerramos con 4,20 a diciembre, 4,42 en enero, si lo comparamos en términos interanuales, hace un año el costo estaba en 3,45, si observamos solo en el segundo semestre un incremento de casi 200 puntos base en el costo de las captaciones a plazo particularmente.

Iniciamos el 2022 con tasa entre un 3 y 4% de costo de captación a plazo y un año después estamos pagando tasas entre un 9 y 10%, hay un cambio importante en el costo de fondeo, ya cuando vemos toda la estructura de financiamiento, el costo sí es de 4,42 y eso comienza a afectar el margen de intermediación, una reducción en el margen de intermediación.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, eso no es el pecado, el pecado realmente es la composición del pasivo, porque en este periodo lo que estamos viendo es una reducción en las captaciones a la vista, que son las más baratas y un incremento en las captaciones a plazo que son las más caras. Eso es lo que nos está presionando justamente el costo financiero y está estrechando el margen de intermediación financiera, sobre todo si tenemos una tasa techo a los créditos referidos, o referenciados más bien, a la Tasa Básica Pasiva, que a mí en particular, me pareció bien la estrategia en su momento, habría que ver si se mantiene, creo que fue por tres meses.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Por tres meses, terminaba en enero, hicimos un ajuste de 0,48 ahora en febrero, no pudimos hacer la grada completa que teníamos proyectado porque íbamos a afectar la mora.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Tal vez, algunos otros comentarios muy rápidos, el tema del crédito a pesar de que, en términos agregados en el sistema bancario nacional baja más de lo que baja la cartera del Banco, preocupa. El activo productivo más importante es la cartera de crédito y cuando escuchamos que parte del activo se trasladó al portafolio de inversión, es que simplemente no hubo demanda suficiente, porque no es lo que nosotros buscamos, captar para mantener en portafolio, captamos para colocar, si no se coloca tiene que ir a un mecánico de inversión temporal.

Entonces, me parece que se atenúa ese efecto del diferencial cambiario por la proporción tan baja que tenemos en la cartera en dólares, en general, activo en dólares.

A mí me gustaría conocer en otro momento, cómo tenemos clasificado para efectos de las pérdidas esperadas, el activo, específicamente en materia del portafolio de inversiones, cómo ha evolucionado esos cálculos de las pérdidas esperadas, de la probabilidad de *default*, y de la exposición neta, que justamente nos da el tema del deterioro de la cartera y lo del portafolio.

La preocupación fundamental aquí es, ¿qué vamos a hacer en el corto plazo?, ese es el gran tema, y ya habíamos conversado que, si el problema está en ingresos y nuestro gasto es bastante inelástico, ¿cómo vamos a trabajar eso para provocar resultados pronto?

Y pronto digo yo, porque ya este indicador de la eficiencia operativa, ya llegó como a un límite insostenible, y pasa el 70% sin tomar en cuenta las ganancias de capital y muy cercano al 70%, tomándolas solamente con enero y eso es precisamente por el deterioro en el margen de intermediación, los ingresos por servicios todavía no reputan, son bajitos.

Ingresos por servicios andan en un 19,03% en enero del 2022, y un 17,59 en enero del 2023, más bien bajaron en proporción al gasto operativo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Que se subió mucho el gasto.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Ese es el tema, si el gasto operativo sube y el ingreso no va en la misma proporción entonces el porcentaje es menor ¿qué vamos a hacer don Marvin?, estoy muy muy preocupado.

La Directora, Sra. González Mora:

Tal vez mi análisis va enfocado a uno más financiero, más de indicadores, yo igual veo y tengo aquí anotado un crecimiento mínimo en crédito, veo un incremento en del pasivo, como bien lo dice Raúl, no se trasladó a las partidas de activo productivas, una utilidad para enero que no alcanzó lo que teníamos presupuestados, lamentablemente, y que, además es menor a la que logramos en enero del 22.

Un aumento alarmante, coincido con don Raúl en el indicador de eficiencia, una menor utilidad en intermediación financiera y una reducción, que me parece también un poco complicada el ingreso por servicios en relación con los gastos administrativo. En el 22 teníamos un 19 y ahora estamos en 17,5, definitivamente esos son los mismos retos que nosotros identificamos cuando llegamos acá. Yo lo primero que vi fue los estados financieros, son los mismos retos con un tema económico más complicado, un incierto y pues sí, la pregunta del millón es ¿qué vamos a hacer?, ya hoy es marzo, ya estamos quemando el primer trimestre y estos resultados hay que darles vuelta de alguna manera, a pura estrategia y análisis financiero.

Además de eso, yo quisiera hacer una solicitud, vi que hay una pérdida que se registró contra la utilidad que se menciona ahí en las conclusiones de 802 millones por la administración de bienes adjudicados.

Imagino que también Pignoración también nos generó una pérdida importante mensual, a mí me gustaría ver una cédula de lo que generan las unidades de negocio, sucursales, oficinas, Pignoración, Bienes Adjudicados, como para tener un balance y ver en qué estamos ganando y en qué estamos perdiendo y cuáles son esas áreas que atacar de inmediato.

Entonces me gustaría si don Marvin y doña Genoveva me lo permiten, que nos traigan un anexo para ver de esa utilidad, qué afectó, qué unidades de negocios ruinosos afectaron este nivel de utilidad que logramos.

En esa conclusión, don Estaban dice que solo por bienes adjudicados son 800 millones, si dividimos los 1,800 millones que generó Pignoración el año pasado entre 12, es un monto importante lo que, probablemente se castigó a las utilidades.

Eso hay que identificarlo, porque si le damos vuelta sumaría y no nos generaría este tipo de resultados y tampoco tanta presión, conociendo que ya hoy empezamos el mes de marzo. Esas son mis observaciones, no quiero ser repetitiva, pero son retos muy importantes, retos preocupantes y el barco hay que reorientarlo, redireccionarlo de inmediato, porque se nos va a erosionar el capital de trabajo y el capital financiero.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Bien, qué fue lo que pasó el año pasado, porque es importante tomar lo del año pasado, teníamos una tasa de interés que era alta, que nos estaban haciendo prepagos en forma importante y eso provocó que en enero del año pasado tuviéramos que tomar la decisión de bajar las tasas de interés, cuyo efecto, y me corrige Estaban, anduvo en el orden de los ₡10.000 millones de ingresos menos, que fueron compensados por el crecimiento de cartera, entonces hicimos un crecimiento al cierre de diciembre de ₡200.000 millones.

Estuvo bien porque logramos balancearlo, pero bueno, eso nos acortó los márgenes, pero nos pone de cara a una realidad, o tenemos tasas de interés de mercado o nos prepagan todos nuestros competidores con las opciones que le dan a nuestros clientes.

La otra decisión que tomamos en octubre, fue tomar una tasa techo, esa tasa techo, nos definía que, para ayudar a los clientes, para mantener una condición de pago más adecuada, tomamos la decisión de que, por tres meses íbamos a estabilizar la tasa, que era la tasa de setiembre, que si la memoria no me falla, estaba en 6,58 y esta Tasa Básica Pasiva, entonces la congelamos ahí, y esa brecha nos provocaba en el ajuste en estos 3 meses como ₡2.000 millones de colones menos de ingreso.

Por otro lado, tuvimos una inflación tremendamente alta que nos provocó tener que hacer aumentos salariales importantes para compensar y ajustar el poder adquisitivo de nuestros funcionarios, que se logró hacer, pero que hoy nos pesa, porque los ingresos por servicios, aunque crecieron, ya no están alcanzando la misma proporción absorción que teníamos en el 2022.

Ahora esa es una realidad, y qué estamos haciendo, las proyecciones que teníamos para el 2023, establecía que para enero íbamos a hacer un ajuste en tasa de interés de 2,5%, pero si hacíamos ese aumento para que nos diera una utilidad de 3.300 que era lo que teníamos proyectado.

Si hacíamos ese aumento, nos iba a pesar en la mora y todo lo que son las estimaciones que tenemos, entonces lo que hicimos fue reponer y ajustar la diferencia de tasa que se dio entre octubre, noviembre y diciembre y eso nos provocó que, para febrero hiciéramos un ajuste de 0.48% en la tasa de interés y en enero tuvimos que absorber porque ya logramos este fin.

Entonces logramos tener una competitividad desde el punto de vista de negocio, pero lo cierto del caso es que el gasto nos está pesando muchísimo, y el gasto el año pasado respecto a este, crece en una forma importante y sobre todo, en áreas sensibles como TI.

Ahora qué es lo que estamos haciendo, entonces, en el Meta Scrum, el primero proyecto que definimos fue lo que es sostenibilidad financiera, y ahí estamos definiendo las áreas donde hay que trabajar de inmediato, qué hacemos, n.º 1, es ingresos por servicio, podríamos ir a tratar de hacer algo complejo y resulta que más del 54% de los ingresos por servicios que tenemos, proviene de tarjetas de crédito y tenemos una tarjeta de crédito débil que, aunque el año pasado logramos colocar 20.000 tarjetas, que es bastante más de lo que hemos venido colocando históricamente, no se usan, ni tienen los saldos que nosotros necesitamos.

Entonces, una de las medidas tiene que ser de inmediato en trabajar en el área de tarjetas, él área de tarjetas, en realidad es una persona la que maneja eso, pero está dedicada al tema operativo, hay que destacar a una persona para que se encargue de la parte estratégica, del tema del negocio, el tema de mercadeo, generar las propuestas para lograr que las tarjetas que hoy tenemos, que son cerca de 80 mil, tengan un saldo y que empecemos a generar realmente lo que tenemos que generar.

Si logramos levantar ese ingreso por servicio, nos va a ayudar en el proceso.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Hay algún estudio de por qué no se usan?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya estamos en eso precisamente.

Perdón la interrupción, hemos sido muy selectos en nuestra escogencia de los tarjetahabientes, entonces nuestro...

La Directora, Sra. González Mora:

Perdón que lo interrumpa un momentito para que nos complementes, porque el tema de ingresos por servicios es básico, recuerdo que el día que estuvimos todos juntos en Casa Presidencial, que el Presidenta mandó a llamar a don Marvin para que nos diera una presentación rápida, él habló de que el indicador de profundidad de línea, yo creo que usted lo llaman diferente, o sea, el número de servicios que cada clientes tiene de todos los que el Banco da, era de 4.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

2,4 en ese momento.

La Directora, Sra. González Mora:

Creo que dijiste que el número de servicios era como de 14, era muy baja.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La integración de clientes.

La Directora, Sra. González Mora:

La integración sí, entonces era muy baja, ahí la solución no es solo tarjetas, la solución es que le vendamos a los clientes la integralidad de todos los servicios y eso ya lo hemos hablado, ahí es donde está la clave, tarjetas ayuda, pero no tanto, que además es un negocio de riesgo elevado en cuanto al pago.

Entonces, me gustaría que agreguen ese análisis, porque...

¿cómo es que lo llaman ustedes?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Integración de clientes.

La Directora, Sra. González Mora:

Esa, ahí está la clave para incrementar el ingreso por servicios.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, la estrategia va por ahí ¿Qué es lo que pasa? Que nuestra selección de clientes ha sido tan exquisita: al cliente que le damos la tarjeta de crédito es al que nos paga de contado y, entonces, ¿ese es el cliente que queremos? No, ese no es el cliente de tarjetas que necesitamos. Necesitamos alguien que pague, pero que no pague de contado, que tome financiamientos y que pague una tasa de interés que, además, es de las más bajas del mercado.

Si queremos cosas inmediatas, tenemos que trabajar en tarjetas de crédito, porque ahí es donde golpea; es el 54%. Uno, para sostenerlo y, otro, para implementarlo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo lo que quiero saber es ¿qué tan agresivos somos en el mercado? ¿qué tanta presencia tenemos? ¿qué tanto somos un producto bueno para los negocios o no lo somos? Porque yo no lo veo en la calle, entonces, me refiero, ese es para mí nuestro talón de Aquiles ¿Será la mala fama que tenemos en el tema tecnológico que a nadie le gusta?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, no.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

O sea, ¿qué es? ¿por qué nuestro producto no es apetecible en el mercado de consumo? Porque eso es lo que yo creo, que la trazabilidad y la dinámica que nos da el juego en el volumen con los saldos y con el uso de la tarjeta. Esa es, me parece, una de nuestras grandes debilidades en ese aspecto, que no es el de mis amores, pero es el que produce el cacao.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Es cierto. Hay un informe de la Auditoría Interna que dice, aunque desde hace años venimos a gritar, que nosotros, básicamente, nos metemos un balazo en el pie solitos, porque el negocio de tarjetas es un negocio de riesgo y hay que manejarlo como tal, pero aquí el negocio de tarjetas se maneja como crédito y el análisis es igual o más riguroso, por eso, Marvin dice que, sí, somos tan selectos que la gente no toma la tarjeta como es la tarjeta, que es una forma de endeudarse y pagar buenos intereses y eso nos genera negocio. Aquí no, la gente los cancela en efectivo y tal, entonces, el negocio se reduce mucho, porque es básicamente, la comisión al comercio. Entonces, eso hay que verlo de otra forma, que es lo que está...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Claro. Entonces, si uno dice: "¿dónde apunto?" Yo apunto al que me genere el 54% de mis ingresos por servicios y es tarjetas ¿Tiene más riesgo? Sí, tiene más riesgo, pero tenemos que tener un scoring que nos permita tener una gama de clientes mayor.

Entonces, ese indicador no solo tiene que ver con tarjetas de crédito, sin con retención de clientes. Nosotros terminamos diciembre con ₡205.000 millones de crecimiento neto, pero la colocación fue de ₡800.000 millones ¿qué pasó con el resto? Cancelaciones de clientes, por amortizaciones normales y por pagos de competidores ¿Qué es lo que tenemos que hacer? Retener clientes y para retener clientes necesitamos una estructura y esa estructura hay que definirla con una estrategia, con un líder y con responsable.

Si nosotros logramos retener clientes y seguimos colocando en la fuerza que tenemos, nuestra cartera tiene que crecer, es que es de inmediato.

¿Cuál es el otro rubro sobre el que estamos trabajando? Tenemos que ir hacia el tema de mejora en los procesos, pero en 80/20; no todos los procesos. El 80/20 que tenga que ver con Negocio, para que la caja funcione y, después, el gasto, y hay otro más desde el punto de vista de ingreso, por ejemplo, me reuní con la gente de Temenos y el módulo de Temenos ya tiene desarrollados en su aplicación temas específicos para ingresos por servicios y no los usamos. Entonces, vamos a ver.

En el punto del gasto ¿qué vamos a hacer? Hay que entrar, y estamos revisando esto, una contratación de una empresa, para que entren a revisarnos los gastos. Hay una empresa que se nos había acercado hace un tiempo donde nos dijo: "señores, yo les reviso los gastos y usted

lo que me paga a mí es un porcentaje del ahorro que le propongo" ¿Y funciona? Bueno, Dos Pinos lo hizo y, hasta donde yo entiendo, fue exitosa. Entiendo que Coopealanza también lo hizo y Fuerza y Luz. Esta es una empresa chilena, pero ese es un mecanismo: entramos nosotros o entramos con un tercero y, a veces, es mucho más frío que nosotros en esos temas.

Entonces, el gasto; tenemos que revisar nuestra estructura, que es pesada, en la parte de personal es pesada, entonces, cuando vemos la estructura que diseñaron los compañeros, que me parece que es un esfuerzo bien interesante, resulta que usted no puede mover a la gente.

Entonces, todas las áreas dicen: "a mí me sobra gente, porque es que tengo un montón de gente que no funciona" ¿y donde meto a esa gente? No la puedo meter en ningún lado. Bueno, pero los perfiles de negocio que vamos a traer para tarjetas de crédito (150 personas) ¿cuál es ese perfil? De vendedor ¿y lo tengo adentro? No, no lo tienes adentro; lo traigo de afuera ¿Y qué hago con los que tengo adentro? Entonces, hay que tomar decisiones sobre eso.

La Directora, Sra. González Mora:

En ese tema, aunque parezca que estamos en una camisa de fuerza, una reorganización se justifica y ahí sí parece ser...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Y la otra semana, si dios lo permite, ustedes van a tener aquí un cartel que les pide una autorización porque en TI estamos haciendo un cartel para contratar a una empresa externa que venga y nos haga un análisis para determinar cuál es la estructuración adecuada para TI, cuáles son los perfiles de gente que necesitamos y sobre esa línea hay quien cumple y que no cumple y en eso al final termina.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Y el *share service*? ¿qué pasa? ¿Eso lo olvidamos o qué?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, no, no. Está en análisis en la Sugef, todavía nos volvieron a pedir información esta semana ¿se acuerdan que estuvimos en la reunión con la Sugef y con esos participantes?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pareciera, don Marvin, o sea, traer una empresa para que nos diga cuál el perfil de la gente de TI cuando tenemos ya el recambio preparado...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Claro, sí, pero no llega, pero, además, don Raúl, o sea, yo tengo el *share service*, ¿puedo despedir a la gente? Esta es una sociedad de responsabilidad limitada y tengo al Banco Popular, pero no los puedo pasar de aquí para acá.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No, no era el plan.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, pero tengo mucha grasa y para poder quitarla, tiene que haber una reorganización parcial, en este caso, sería parcial, porque es solo un área.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Quiero verlo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La próxima semana lo tienen, si dios lo permite, porque nosotros lo hemos venido construyendo. Entonces, es un tema integral: el gasto y el ingreso.

La Directora, Sra. González Mora:

No me deje de lado, don Marvin, por favor, lo que yo he venido apuntando en relación con esos negocios que están generando pérdidas materiales. La casa hay que barrerla, la casa hay que limpiarla y hay temas históricos que están solo rascándole la bolsa al Banco Popular y que no se les ha puesto un "hasta aquí", simplemente, siguen generando pérdidas y no pasa nada. Eso hay que hacerlo y no tiene que venir una empresa que nos diga, ya lo sabemos y hay que resolverlo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón. A mí me llama mucho la atención eso, o sea, Marvin, nosotros subcontratamos mucho, tercerizamos mucho y eso verdaderamente me preocupa, que para todo busquemos una empresa afuera que nos asesore y Luis me explicaba hoy, precisamente, a raíz de un comentario que hizo KPMG en una reunión de una subsidiaria...dio mal el informe, estaba equivocado, entonces...

La Directora, Sra. González Mora:

Y es muy débil, en general, ese informe, si es el de gobernanza al que se refiere y a mí me gustaría que lo discutamos puntualmente, porque es muy débil.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A mí, de veras, que me preocupa eso que para todo es, bueno, usted vio lo que le acabo de pasar hace un ratito, ¿verdad? Y la gente está hasta preocupada.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

A mí parece, Presidenta, simplemente para dejarlo actas, que nos pasa igual que nos pasó en Tecnología, o sea, si usted no sabe de TI, no sabe contratar, entonces, si usted está mal en lo que pide desde adentro, entonces, va a tener mal producto, porque contrata mal producto de cualquier cosa que usted tercerice, como le dicen aquí. Hay que tener también un *staf* que garantice que si yo necesito algo extra, yo sé qué pedir, qué es bueno en el mercado y no que yo sea prisionero de mi propio sistema de contratación, que tengo que coger solo de lo que me da en esas posibilidades.

Además, cuando uno paga con maní y ofrece una dieta de \$200.000 para un asesor externo, señores, no esperen mucho.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pero se van a extremos, ese es uno y en algo tan importante como lo es TI, pero en otras son millones, o sea, no hay congruencia.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

A mí me parece, por el planteamiento que daba esta información del mes de enero que el señor Gerente ha dicho cómo lo está atendiendo, qué le corresponde, me satisface que tiene claro qué es lo que está haciendo y debe hacer y, si esperamos tomar decisiones con un rezago de dos meses a hoy, que está terminando febrero, es mucho. Tal como se está moviendo la desaceleración económica, esto es de monitorear todas las semanas y yo concuerdo con el señor Gerente en que el tema de servicios juega un rol fundamental en un momento como este.

Tengo alguna discrepancia en cuanto al tema de las tarjetas en el sentido de que si nuestra tarjeta de crédito es a una tasa muy competitiva, evidentemente, al que le vamos a ofrecer la tarjeta es al que tenga menos riesgo.

Tengo mis reservas de disparar y disparar a la misma tasa de interés, habría que sacar otro producto para ese otro segmento de mercado con una tasa diferente más riesgosa, no masivamente la misma tarjeta; se segmentan los mercados y, si quiero ir a un mercado más riesgoso, a otra tasa, pero a los que me están pagando y que los tengo ahí vinculados no les voy a subir la tasa de interés para que se vayan a la competencia y podría sacar otro producto, u otra tarjeta para ese segmento de mercado más riesgoso que sí le vamos a sacar y que también vamos a perder.

Pero ahí, en el fondo, pasa por el tema del gasto y ahí yo tengo una pregunta ¿qué tan rígido es nuestro gasto? Si uno ve el presupuesto y cuando uno ve los datos que nos ha presentado don Daniel y don Esteban, hay que hacer temas por el lado de ingreso, pero si no controlás el gasto, se vuelve una bola de nieve y mi hipótesis, sin tener los datos es que, al tener rezagos, vamos a ver, al tener un periodo de inflación alta en el 2022 y todavía tener una expectativa de alta inflación este año, los gastos, aun cuando sean los mismos, son una bola de nieve: van a seguir creciendo.

Entonces, ¿dónde controlás? En aquellos gastos nuevos, porque hay otros que son recurrentes y eso se hace una bola de nieve, por ejemplo, ajustes de salarios, ajustes de alquileres; eso incorpora el efecto de expectativa de inflación y me lo adelanta y ¿cómo controlás eso? No podés controlarlo, controlás los nuevos gastos y parar algunas cosas.

No estoy diciendo que sacrifiquemos inversión, pero de lo que estamos viendo con la comparación de enero de lo que teníamos en el plan anual operativo versus lo que logramos, hay luces rojas ya y aquí yo sé que las condiciones de setiembre, don Esteban y don Daniel, cuando se presenta el PAO, eran muy diferentes a las condiciones de diciembre y yo esperaría que cuando revisemos el nuevo PAO aquí, diay, qué bonito, en lugar de apretar clavijas para cumplir lo que dije en setiembre, voy a modificar el PAO para cumplirlo. No, no, no, así no es; hay que hacer todo el enorme esfuerzo para lograr lo que dije que iba a hacer.

Porque, es cierto, las condiciones en tres meses...pero todos sabíamos que el 2023 estaba desacelerando, probablemente, no tanto, según lo que veo. Ahora, yo entiendo, el Banco Central sigue con su política contractiva, sigue manteniendo la tasa de política monetaria. Eso hace que el costo de los recursos nuestros se encarezca.

Sería interesante ver un análisis, don Marvin, de qué tan rígido es nuestro gasto, al menos, del Banco Popular. De la estructura del gasto en general, ¿qué márgenes de maniobra hay en esa estructura de gasto? Porque a mí me queda claro que una alta parte debe ser muy rígida y el margen de maniobra que tenemos es muy limitado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Efectivamente, el gasto es muy rígido, el del personal, que es el que más crece, está difícil de manejar a menos de que hagamos algo mucho más claro, que es un proceso de reestructuración, que ese es un tema que no está lejos y que hay que plantear y hay que contraer el gasto, ahorita, el gasto hay que controlarlo en 10%, además de las medidas que ya estamos cuadrando.

¿Cuáles son algunas medidas de personal que están ahí? Por ejemplo, la dedicación exclusiva, me corrige Esteban, 400 funcionarios más o menos que tienen dedicación exclusiva, pero no hay una justificante, para que se dé esa dedicación exclusiva; eso hay que quitarlo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ese es el vehículo lo más viable que he...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Se ha usado como un mecanismo, y me corrige don Manuel, de aumentar el salario, a través de ese elemento. Tenemos que quitar eso y una serie de suplencias, tenemos que bajar tiempo extraordinario; ya lo tenemos ahí definido y son, más o menos, ₡16.000 que estamos metiendo de contracción del gasto, pero, además de eso, hay que seguir en eso.

Hoy, hablando del tema de las medidas que estamos tomando, parte de los contratos de requerimientos, que estamos hablando, para apoyar la gestión del área de Desarrollo, ya vencieron, ahorita, están simplemente terminando proyectos y lo que les dije es que la reactivación de eso se da únicamente cuando tengamos claro qué es lo que vamos a hacer y no en función de los pedidos que han las áreas, sino en función de las prioridades que se establezcan en el Scrum sobre las cuales debemos trabajar.

Ese es un tema que ya estamos viendo, yo esperaría pronto traerles esa propuesta. El edificio, por ejemplo, este edificio cumplió 3 años de estar acá. En el contrato de mantenimiento, obviamente era llave en mano y tenía remodelación, plan estructurado, pero ya el contrato venció, ya no hay porqué seguir pagando sobre remodelación, sobre cableado estructurado y todo esto.

Entonces, estamos generando una reunión con el dueño, para revisar esto. Hicimos una primera reunión y me ajustó \$13.000 \$250.000. Nos vamos a otra reunión. Si fuera el caso, vamos a tener que buscar...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, me invita a la próxima.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Claro. Si persistiera en eso, nosotros tendremos que redimensionarnos en funciones de teletrabajo y probablemente vamos a tener que plantear un cambio o un achique en el alquiler que tenemos.

Entonces, son esas medidas que estamos...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Imagínese, don Marvin, dedicación exclusiva y teletrabajo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, y con lo más grave: hay disponibilidad que se paga y hay varias personas con disponibilidad que nunca se les llama, pero si usted las llama, no le contestan, pero, además, si tienen que venir, te cobran el tiempo extraordinario.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No puede ser.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Entonces, todas esas medidas las tenemos... Ya todo eso lo tenemos mapeado y estaban don Esteban y don Daniel y ahora lo que toca es ejecutarlo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Doña Genoveva y compañeros, me parece que aquí se ha hablado un poco de los resultados y de las causas que han generado estos resultados, tal vez, no son los que esperamos definitivamente, no son los que queremos y también es cierto que esta no es una situación sorpresiva, es decir, más o menos visualizando que era lo que se venía de frente y me parece que deberíamos tomar, en mi opinión, un acuerdo en el sentido de solicitar un planteamiento integral y hago énfasis en esa palabra, "integral", no cosas por aparte, es integral.

Y escuché que se iba a hacer una reformulación, ahora, ¿eso viene pronto?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, ya está listo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Entonces, me parece que ¿esa es una iniciativa que tiene la Gerencia?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Okey, entonces, para no redundar, creo yo que si esa reformulación de las metas va a venir pronto, pues eso deberíamos estudiarlo a fondo, pero, de verdad, démosle, esperaría yo, una sesión entera, a esa revisión ¿Por qué razón? ¿por qué digo esto? Ya pasaron dos meses, el mes de febrero es un mes muy corto, luego, viene marzo y, luego, viene abril, que va a ser un mes todavía más corto. Entonces, en el primer cuatrimestre del año los resultados no van a ser nada buenos y estamos hablando de que esta ya va a ser la tercera parte del periodo.

Si no hacemos nada ya y lo impulsamos, incluyendo, lo que conversamos hoy en Fodemipyme, que es un negocio potencial, y lo expongo como negocio, porque aquí estamos hablando de plata que tenemos ahí parqueada en inversiones, no solamente para cumplir con su misión, sino para que le genere al Banco Popular lo que corresponda.

Entonces, el llamado a la acción es que la actuación debe ser absolutamente inmediata e integral.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y yo creo que a raíz de esa petición que está haciendo don Raúl, don Luis, sería interesante programar, precisamente, esa sesión del trabajo exclusiva para eso.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Totalmente de acuerdo con Fodemipyme, nada más que Fodemipyme no se integra la utilidad a la del Banco Popular, pero, si es necesario hacerlo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, si no hay más, voy a leer el acuerdo, pero está totalmente reducido.

La Directora, Sra. González Mora:

Agregar, por favor, mi petición de que, para febrero, pero debería venir de aquí a la otra semana o a más tardar la que sigue, esa cédula que nos indique la composición de la utilidad por línea de negocio. Me parece importante, para que tengamos claro en qué estamos ganando y en qué no.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, se toma su recomendación importante. Entonces, la propuesta es dar por recibido el informe de resultados financieros del Banco popular y de Desarrollo Comunal correspondiente a enero del año 2023.

Me imagino que, como ustedes son muy eficientes, ya leyeron todo.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente a enero del año 2023.

De forma resumida, se muestran los aspectos más relevantes, señalados en dicho informe:

El activo total al 31 de enero del 2023 fue de ¢3.944.253 millones, aumentando con respecto a diciembre 2022 en ¢27.164 millones, explicado por los siguientes incrementos:

- Inversiones financieras por ¢130.198 millones
- Participación en otras empresas por ¢827 millones
- Bienes realizables por ¢ 358 millones
- Bienes de uso por ¢313 millones
- Otros activos por ¢11.145 millones

Asimismo, dicho efecto neto es explicado por los siguientes decrementos:

- Disponibilidades por ¢109.833 millones
- Cartera de crédito neta por ¢3.966 millones
- Otras cuentas por cobrar por ¢ 1.878 millones

El cumplimiento de la meta del Plan Anual Operativo (PAO) con respecto al activo total fue de un 99,81% y con relación a la proyección ajustada fue de un 100,89%.

Las inversiones financieras aumentaron en ¢130.198 millones de diciembre 2022 a enero 2023; se presentaron incrementos en las inversiones al valor razonable con cambios de los resultados de periodos anteriores por ¢18.120 millones y en las inversiones al costo amortizado por ¢125.115 millones; asimismo hubo disminuciones en las inversiones al valor razonable con cambios de los resultados del periodo por ¢10.370 millones, las inversiones en instrumentos financieros vencidos y restringidos por ¢651 millones y en los productos por cobrar por ¢2.017 millones.

El cumplimiento del PAO con respecto a las inversiones fue de un 100,00% y con relación a la proyección ajustada fue de un 103,39%.

✓ La cartera de crédito directa neta a enero 2023 presentó un saldo de ¢2.799.927 millones, mientras que a diciembre 2022 fue de ¢2.810.042 millones, disminuyendo en términos absolutos en ¢10.115 millones y porcentualmente en 0,36%.

✓ Las colocaciones de crédito a enero 2023 fueron de ¢60.572 millones, mientras que a la misma fecha del año 2022 fueron de ¢40.369 millones, lo que nos muestra un aumento de ¢20.203 millones con respecto a enero 2022.

✓ En cuanto a las recuperaciones de crédito, a enero 2023 fueron de ¢732.540 millones, mientras que a la misma fecha del año 2022 fueron de ¢600.061 millones, lo que nos muestra un aumento de ¢132.479 millones con respecto a enero 2022.

✓ En cuanto al cumplimiento de la meta del PAO ésta se cumplió en un 101,22% y la proyección ajustada fue de 99,95%.

✓ El pasivo total a enero del 2023 fue de ¢3.072.630 millones, el cual aumentó con respecto a diciembre 2022 en ¢20.624 millones detallado en los siguientes crecimientos:

- Cuentas corrientes por ¢96 millones
- Captaciones a plazo por ¢2.223 millones
- Captaciones a la vista por ¢7.066 millones
- Ahorro obligatorio por ¢13.015 millones
- Otras obligaciones financieras por 18.749 millones
- Otros pasivos por ¢1.167 millones

Asimismo, se presentaron decrementos en las siguientes cuentas:

- Otras obligaciones con el público por ¢12.236 millones
- Otras cuentas por pagar y provisiones por ¢9.456 millones

✓ El cumplimiento de la meta del Plan Anual Operativo con respecto al pasivo total para enero del 2023 fue de un 98,97% y con relación a la proyección ajustada fue de un 100,82%.

✓ El Patrimonio del Banco Popular al mes de enero del 2023 presentó un monto de ¢871.622 millones, aumentando en ¢6.541 millones con respecto a diciembre 2022 que fue de ¢865.082 millones. El cumplimiento de la meta de acuerdo con el PAO fue de un 102,87% y con relación a la proyección ajustada fue de un 101,16%.

✓ La utilidad neta del Banco Popular y sus cuatro Sociedades Anónimas obtuvieron una utilidad neta al 31 de enero del 2023 de ¢2.404 millones; con respecto a la meta establecida en el Plan Anual Operativo concerniente a la utilidad neta se tiene un grado de cumplimiento de un 72,01% y con relación a la proyección ajustada de un 102,63%.

De los anteriores resultados, se destaca lo siguiente:

✓ Activo Total presenta un incremento interanual del 1,49%, lo cual se deriva básicamente del resultado de crecimiento interanual de la cartera de crédito directa bruta por un 7,64% pero un decrecimiento de las inversiones y de las disponibilidades. Con respecto a diciembre 2022, presenta un crecimiento de 0,69%.

✓ Portafolio de Inversiones alcanza la suma de ¢758.311 millones, presenta una reducción interanual de ¢155.539 millones derivado del crecimiento del crédito y recomposición de la estructura de financiamiento.

✓ Cartera de Crédito muestra un crecimiento con respecto a enero 2022 por un monto de ¢199.563 millones que en forma porcentual equivale a un 7,64%.

Con respecto a diciembre 2022, presenta una disminución en el saldo consolidado por moneda de -0,38%, sin embargo, cabe destacar que en la cartera en ¢ se presentó un aumento de 0,06% y en la cartera en \$ una disminución de -7,70% por el efecto del tipo de cambio. A nivel del SBN la cartera disminuyó con respecto a diciembre 2022 en -3,48%.

✓ Cobertura adicional de estimaciones alcanzó a enero 2023 la suma de ¢56.305 millones, de los cuales ¢25.475 millones corresponde a estimación contracíclica, ¢30.830 millones a estimaciones colectivas y ¢6.371 millones a estimación por cambio normativo del Acuerdo SUGEF 1-05, artículo 10 en donde se elimina para el proceso de Calificación el Análisis de la capacidad de pago para deudores del Grupo 2.

✓ Estructura pasiva se presenta una participación de las captaciones a plazo de 58,68% como principal fuente de fondeo, las obligaciones a la vista un 22,12%, el Ahorro Obligatorio y Aporte Patronal un 8,07% y los créditos bancarios un 4,52% en donde se incluye el crédito del BCCR por ¢127.291 millones.

✓ El Gasto Neto de Estimación de Cartera de Crédito para el mes de enero 2023 fue por ¢2.600 millones (en el PAO se tenía ¢3.141 millones). Cabe destacar el ingreso por la desacumulación de estimación normativa por ¢1.647 millones y el ingreso por recuperación de créditos castigados por ¢1.189 millones.

Impacto negativo en la utilidad neta de los Bienes Adjudicados por ¢806 millones, monto superior al de enero 2022 que fue ¢602 millones.

✓ Utilidad de Intermediación Financiera disminuye en términos interanuales en ¢8.418 millones (35,17%).

✓ Utilidad Neta acumulada a enero del 2023 es de ¢2.404 millones. Utilidad de las Sociedades por la suma de ¢552 millones (participación sobre utilidad neta 22,97%).

✓ Ingresos por comisiones por servicios por el orden de ¢2.336 millones, a enero 2022 fueron por un monto de ¢2.395 millones. En términos porcentuales la disminución es de un 2,47%.

✓ Ganancias de Capital acumuladas por ¢379 millones mientras que a enero 2022 fueron de ¢5.387 millones. En los últimos meses el mercado financiero no ha permitido generar este tipo de ingreso dado el comportamiento de las tasas de interés al alza.

✓ Gastos de Administración aumentan en términos interanuales en 5,50%.

✓ A enero 2023, se observa un crecimiento del Activo Total de 0,69% con respecto a diciembre 2022, originado principalmente por el incremento del saldo de las inversiones en contraposición a las disminuciones de saldo de la cartera de crédito y de las disponibilidades.

✓ La recomposición del Portafolio de Inversiones Financieras ha permitido generar una mayor rentabilidad interanual en el año 2023 (5,33% versus 4,55%), no así en la cartera de crédito donde la competencia de tasas en el mercado y el tema de cancelaciones ha llevado a una disminución de la rentabilidad de la cartera de crédito (10,54% versus 10,86%) por la aplicación de las estrategias de blindaje de la cartera de consumo y vivienda, la estrategia de BP Global para reactivar la colocación y estrategia de tasa techo a operaciones referenciadas a TBP, por tres meses.

✓ A nivel de la estructura pasiva se observa una recomposición producto de la disminución significativa de las captaciones cuenta corriente y vista entidades que disminuyeron su participación interanual de un 8,50% a 3,99%, las captaciones a plazo total aumentan su participación de 56,11% a 61,67% y el ahorro a la vista público decrece de 20,59% a 18,74%.

✓ El Banco muestra en el año 2023 una menor generación de ingresos por servicios con respecto al año anterior y además su participación a nivel de mercado continúa siendo relativamente baja. De hecho, la relación de ingresos por servicios a gastos administrativos en enero del 2022 fue del 19,03% y baja a 17,59% en enero del 2023.

✓ Su nivel de eficiencia medido por el indicador de gastos de administración a utilidad operacional bruta continua en un nivel alto, pero favorecido por las ganancias interanuales de capital (69,91% a enero del 2023 pero 71,19% si se excluyen las ganancias).

Lo anterior en atención a los acuerdos JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16 inciso 1), JDN-5801-Acd-98-2021-Art.4, CCA-11-Acd-75-2021-art. 4 y los artículos 29 y 36 de acuerdo CONASSIF 6-18 Reglamento Información Financiera". (272)
(Ref.: Oficio GGC-301-2023)

ACUERDO FIRME.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Doña Genoveva, nada más, para que no nos quede por ahí, esto es trazabilidad importante para el futuro: me parece que se puede agregar la solicitud que acabamos de hacer con respecto a los planes de la Gerencia para revertir la tendencia de los resultados, cosa que ya está

adelantada, dedicar una sesión exclusiva de la Junta Directiva Nacional a su estudio y también creo yo que las recomendaciones que hace doña Shirley en materia de desagregación del análisis para que podamos tener una visión más clara de cuáles son las unidades de negocio que están generando pérdida y qué atención le vamos a dar.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, están de acuerdo en que le agreguemos al...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Esto es super importante, son 99 oficinas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señor.

La Directora, Sra. González Mora:

Pero, a la vez, también aquí hablaron de adjudicados, mañana dejan por fuera..., o sea, todo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Están de acuerdo. En firme.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“1. Instruir a la Gerencia General Corporativa que en el informe de resultados financieros del Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente a febrero del 2023 se incluya un análisis sobre la composición de la utilidad de cada sucursal, oficina y línea de negocio, que contenga la información de la División de Pignoración, así como del Área de Bienes Adjudicados.

2. Solicitar a la Administración que presente a esta Junta Directiva un planteamiento integral sobre la reformulación del Plan Anual Operativo.

3. Instruir a la Secretaría General para que el planteamiento integral sobre la reformulación del Plan Anual Operativo sea analizado como punto único de agenda en una sesión de esta Junta Directiva”. (273)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **VEINTE HORAS CON UN MINUTO**, finaliza la sesión.

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5983

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES** 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 **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y NUEVE MINUTOS** del **MARTES SIETE DE MARZO DEL DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Margarita Fernández Garita; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Asistente de forma virtual: el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

Además, asistieron de manera presencial el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Asistió de forma virtual el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Eduardo se conectará a la sesión de forma virtual.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión 5981.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, se refiere al oficio CNS-1773/06, relacionado con la consulta de la propuesta de Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática; así como la capacitación en el tema de Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática. (Ref.: Oficio GGC-289-2023)

3.2.- La Sra. Yara Jiménez Fallas, Secretaria del Consejo de Gobierno, comunica la aceptación de la renuncia de la Sra. Vilma Campos Gómez a partir del 1º de marzo de 2023. (Ref.: Oficio PR-SCG-CERT-00032-202)

4.- Asuntos de Presidencia.

4.1.- Informe de la gira a Isla Venado con la Dirección de Fodemipyme.

4.2.- Comunicación de las actividades por realizarse en conmemoración del Día Internacional de la Mujer.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para aprobación la contratación de una empresa que analice y mejore en primera instancia los principales procesos de la Dirección de Tecnología de la Información y todas sus áreas adscritas. (Ref.: Oficio GGC-157-2023)

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

7.1.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, presenta informe y la responsabilidad del atraso en la presentación del informe “Autoevaluación de los procesos del Marco TI”, en atención al acuerdo 1033 de la sesión 5964. (Ref.: Oficio AG-25-2023)

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional

Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Riesgo

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el estado de los indicadores fuera de apetito relacionados con el informe integral de riesgo al 30 de setiembre de 2022, así como las causas raíz que provocaron la desviación y las acciones tomadas para normalizarlos. Expositor: Marvin Rodríguez (distribuido en la sesión 5981) (Ref.: Acuerdo CCR-03-Acd-29-2023-Art-5)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgos correspondiente a enero 2023. (Ref.: Acuerdo CCR-04-ACD-39-2023-Art-4)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la propuesta de modificación del Manual de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, en atención de los hallazgos revelados por la Superintendencia General de Entidades Financieras en el informe SGF-2227-2022. (Ref.: Acuerdo CCR-04-ACD-46-2023-Art-7)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta la presentación y el informe con el "Avance del Programa Bienestar Social" a enero de 2023; en atención del acuerdo n.o JDN-5952-Acd-866-2022-Art-7. (Ref.: Oficio GGC-249-2023)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, se refiere a las políticas que normen la contratación y el crecimiento del Banco en materia de desarrollo de infraestructura y que deben estar en concordancia con el modelo de negocio. Además, solicita dar por atendido el acuerdo JDN-5945-ACD-763-2022-ART-3b inciso 1a. (Ref.: Oficio GGC-253-2023)

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la presentación y el oficio DIRIM-0046-2023, donde se detalla el Presupuesto de Patrocinios para el año en curso y los aspectos relevantes. (Ref.: Oficio GGC-288-2023)

8.4.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica los cambios autorizados respecto a las tasas activas de la cartera de crédito. (Ref.: Oficio GGC-297-2023)

8.4.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la invitación de INCAE con una nueva propuesta formativa en Gobierno Corporativo, la cual abarca temas de relevancia para la Gobernanza Institucional, por realizarse el sábado 25 de marzo de 2023. (Ref.: Oficio GGC-335-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ok. están de acuerdo. Gracias.

Se aprueba el orden del día.

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

"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5983, celebrada el 7 de marzo de 2023". (295)

ARTÍCULO 2

1.- Aprobación de acta 5981.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Algún comentario sobre el acta?

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Me abstengo por no haber estado presente en esa sesión.

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

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5981, celebrada el 28 de febrero de 2023”. (296)

ARTÍCULO 3

3.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, se refiere al oficio CNS-1773/06, relacionado con la consulta de la propuesta de Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática; así como la capacitación en el tema de Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática. (Ref.: Oficio GGC-289-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Tenemos dos asuntos informativos, uno es de la Gerencia General Corporativa, en el cual, don Marvin se refiere al oficio CNS-1773/06 relacionado con la consulta de la propuesta de *Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática*; así como la capacitación en el tema de *Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática*.

La propuesta es dar por conocido este oficio, el GGC-289-2023, atendiendo un acuerdo de esta Junta Directiva y como punto dos de ese tema se propone dar por recibida y aprobada la propuesta de capacitación de la Asociación Bancaria Costarricense en el tema del *Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática*.

El inciso número 3 sería Instruir a la Secretaría de Junta Directiva Nacional para que proceda a coordinar las acciones que correspondan a fin de que materialice el evento de capacitación y curse la formal invitación a los Directores de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular si fuera voluntad de esta Junta Directiva.

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

“1. Dar por conocido el oficio GGC-289-2023 en atención de los incisos 1 y 2 del acuerdo JDN-5969-Acd-029-2023-Art-8, que indican:

1. Dar por recibido y trasladar a la Administración, para que brinde el criterio correspondiente, el oficio CNS-1773/06, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta la propuesta de Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática.

Lo anterior según lo establecido en el artículo 361 inciso 2) de la Ley General de Administración Pública.

La Administración remitirá a esta Junta Directiva copia de la respuesta que brinde al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

2. Solicitar a la Administración que, dentro de dos sesiones, informe quién brindaría una capacitación en el tema del Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática.

2. Dar por recibida y aprobada la propuesta de capacitación de la Asociación Bancaria Costarricense en el tema del Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática.

3. Instruir a la Secretaría de Junta Directiva Nacional para que proceda a coordinar las acciones que correspondan a fin de que materialice el evento de capacitación y curse la formal invitación a los Directores de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular”. (287)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Yara Jiménez Fallas, Secretaria del Consejo de Gobierno, comunica la aceptación de la renuncia de la Sra. Vilma Campos Gómez a partir del 1º de marzo de 2023. (Ref.: Oficio PR-SCG-CERT-00032-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el punto 3.2 es el recibido del Consejo de Gobierno y la aceptación de la renuncia de la Sra. Vilma Campos Gómez. La propuesta es dar por recibido este oficio de la Secretaría del Consejo de Gobierno.

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

“Dar por recibido el oficio PR-SCG-CERT-00032-2023, suscrito por la Sra. Yara Jiménez Fallas, Secretaria del Consejo de Gobierno, comunica la aceptación de la renuncia de la Sra. Vilma Campos Gómez a partir del 1º de marzo de 2023”. (297)

ARTÍCULO 5

4.- Asuntos de Presidencia

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Tengo cuatro asuntos por mencionarles.

Hoy tuve el honor de ser invitada a la Asamblea Legislativa a una actividad del Día Internacional de la Mujer en el salón de los expresidentes.

Fue una actividad muy bonita con mujeres líderes de cooperativas, algunas diputadas que tienen que ver con el asunto de género y fue muy interesante. Es más, hasta hay una propuesta de una diputada de Naranjo del Partido Liberación Nacional, quien tiene gran cariño al Banco y mencionó algo muy bonito.

Ella dijo que hizo un estudio al respecto de lo que podríamos hacer con Popular Pensiones porque están dando mucha importancia a las casas de cuidado y a todo ese asunto. Dijo que ella ha tenido una buena relación con don Róger y le gustaría venir y tener un almuerzo aquí con nosotros o una reunión y exponerlo.

Me pareció muy interesante, fue muy bonito porque también otra diputada, la Sra. Aida Ruiz durante mucho tiempo tuvo que ver con la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Fue muy bonito el cariño con el cual esas personas se expresan del Banco y es cuando yo me acuerdo que este Banco enamora. Yo apenas tengo seis meses en el Banco y estoy enamorada del Banco y ver a esas personas que estuvieron aquí hace tanto tiempo y siguen guardando esos buenos recuerdos es muy bonito.

ARTÍCULO 6

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

También ayer fui invitada a una reunión de la Red Iberoamericana de Garantías, se llama REGAR, fue una reunión muy exitosa y nos están haciendo la invitación a un foro que habrá de todas estas organizaciones.

De Costa Rica solo el Banco Popular pertenece a esta Red de garantías y ya el Banco está calificando para un premio este año por todos los avances que se han obtenido a través de la Red.

Es un foro que se realizará en setiembre y octubre en España, así que cualquier director a quien le apetezca ir... todos estamos cordialmente invitados a ese otro asunto.

ARTÍCULO 7

4.1.- Informe de la gira a isla Venado con la Dirección de Fodemipyme.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

También fuimos invitados por la gente de Fodemipyme, fuimos doña Iliana y esta servidora a isla Venado a un proyecto del restaurante flotante, un proyecto que tiene mucho apoyo de diversas organizaciones y están haciendo un préstamo con el Banco.

Nosotros fuimos a ver qué es lo que ellos estaban haciendo aparte del restaurante flotante, tienen un centro de acopio, el cual será de mucho apoyo para la isla.

Para mí fue muy interesante porque yo conozco muy bien Venado y he trabajado con las señoras pescadoras y me llamó mucho la atención ver como la isla ha crecido. Antes la isla no tenía cabinas, pues tenía solo dos cabinas, ahora hay como cinco proyectitos turísticos, muy lindos, unos son en la montaña.

Verdaderamente esa cooperativa está trabajando muy bien. Fue un jueves y a medio día el restaurante estaba a *full*, las personas llegan en lanchas de diferentes *tour* operadores y también ellos tienen sus propias lanchitas, sus propias pilas en donde ellos crían los pescados, los camarones y las conchas.

Verdaderamente es un proyecto bastante interesante y creo que el trabajo que está realizando el Fodemipyme con el financiamiento está muy bien hecho.

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

“Dar por recibido el informe verbal sobre la gira realizada a Isla Venado con la Dirección del Fodemipyme”. (288)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

4.2.- Comunicación de las actividades por realizarse en conmemoración del Día Internacional de la Mujer.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Para mañana toda la Junta Directiva fue invitada a la actividad que hay en el Cenca a las 2:00 p. m., en donde se firmará un convenio entre el Banco Popular y el Inamu, con la presencia del señor Presidente de la República.

También estoy invitada a una actividad del Día Internacional de la Mujer de la Caja Costarricense de Seguro Social en el Colegio de Médicos en la mañana y yo traía una propuesta y gracias a doña Shirley debo hacer la mención.

Ella me envió un vídeo de una empleada del Banco y me gustó mucho. Ahora le decía a don Luis que mañana por ser la conmemoración del Día Internacional de la Mujer buscara cinco mujeres del Banco, traerlas a la Junta Directiva Nacional, pero cinco mujeres que se destaquen en la parte social, deportiva y musical y darles un pequeño reconocimiento.

¿Están de acuerdo? Es algo rapidito, pero estoy segura de que estas mujeres lo van a agradecer muchísimo.

La Directora, Sra. González Mora:

Acabo de enviar ese vídeo para todos los directores, es muy corto, pero vale la pena.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Eso me inspiró y yo sabía que en el Banco había más personas y definitivamente las hay, doña Shirley.

A mí me gustaría presentar una moción que en un plazo de 15 días la Administración nos entregue a esta Junta Directiva el número de personas que en este Banco trabajan y son discapacitados y en qué categorías están, además de en qué condiciones trabajan y desde cuándo.

Yo he andado caminando por ahí y me encontrado con cosas que no me han gustado y si este Banco participa en ferias de discapacitados, pero los que tenemos en el Banco no es ni un 5% (el mínimo de Ley en las empresas), y que además deben estar en condiciones que merecen. Por ejemplo, algunos deben comprar sus propias computadoras para trabajar, o sea, si es así, seríamos muy hipócritas y si esto sale a la luz pública, quedaríamos muy mal.

Creo que ellos están pensando en eso, salir a la luz pública porque no se les toma en cuenta y tratan como debe ser.

Así que yo le agradecería, don Marvin, que en un plazo de 15 días nos presenten el número de personas.

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

“Solicitar a la Administración que, en un plazo de 15 días, presente a esta Junta Directiva un informe donde se indique el número de personas en condición de discapacidad que trabajan en el Banco, a qué unidad pertenecen, desde hace cuánto tiempo laboran, qué categoría poseen y en qué condición se encuentran”. (289)

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. González Mora:

Si fuera posible agregarle a esta solicitud también un informe de cómo funciona la Comisión de equidad de género o como se denomine aquí. No hemos tenido contacto con esa Comisión y me parece importante. Si no, lo vemos posteriormente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo preferiría que lo veamos en asuntos de directores y con una moción aparte. Yo lo tenía para mañana.

Eso es todo.

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

“Dar por recibida la comunicación de las actividades por realizarse en conmemoración del Día Internacional de la Mujer”.
(290)

ACUERDO FIRME.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Parece que mañana el ICE nos dará una formalidad a la visita al Proyecto Reventazón para el próximo viernes 31 de marzo de 2022. Lo digo para que ven sus agendas, pero ya mañana recibiríamos la formalidad de parte de la Presidencia Ejecutiva del ICE.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Luis.

ARTÍCULO 9

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Aprovechando los Asuntos de Presidencia, el 14 de marzo vence el plazo que nos dio la Sugef para el análisis que hizo de los temas de gobernanza. La idea es presentarlo mañana para tener chance hasta el 14 de marzo que es la fecha definitiva.

El documento se remitió hoy, pero vamos a hacer un ajuste y enviaremos la presentación también y la idea es presentarlo mañana en Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, se deberá presentar mañana porque la agenda de hoy está bastante cargada y mañana también. Eso de mañana no puede pasar.

ARTÍCULO 10

5.- Asuntos de Directores

La Directora, Sra. González Mora:

Pido a la Gerencia General Corporativa que nos oriente acerca de la Comisión de Equidad de Género, no sé cómo se denomina aquí en el Banco, pero es para conocer su estructura y su agenda de trabajo normal.

También sería bueno que tengamos una reunión con ellos para conocer cómo anda la cantidad de denuncias y el tipo de situaciones que recibe. Es importantísimo conocer cómo está el manejo de ese tema de tanta actualidad, el cual se ha vuelto obligatorio en todos los ámbitos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Creo que se llama Oficina de Condición de la Mujer, algo así.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Voy a revisar.

La Directora, Sra. González Mora:

Igual con un plazo de 15 días, similar al que usted proponía.

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

“Solicitar a la Administración que, en un plazo de 15 días, realice una presentación a esta Junta Directiva del Equipo de Trabajo Conglomerado para la Igualdad y Equidad de Género, a fin de conocer su conformación, estructura, agenda de trabajo y otros detalles de su accionar”. (291)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Mi intervención es en relación con el correo que envié don Juan Luis, el que recibimos hoy a las 12:51 p. . acerca del documento solicitado del criterio n°1 al oficio DSA.

Le agradezco a don Juan que nos comparte esta información y en lo que a mí respecta, quisiera darle lectura y revisión el día de hoy para poder completar el análisis que estoy haciendo del criterio emitido por el asesor legal, entonces, mañana probablemente estaré solicitando un espacio en asuntos de directores para referirme a mis conclusiones y quizás para algunas preguntas que me queden.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y ocho minutos**, inicia su participación virtual el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me parece que está en todo su derecho, don Raul, yo insisto que, si fue un asunto que ya fue visto en esta Junta Directiva, además de votado y trasladamos a la Administración, mi sugerencia sería que lo hable directamente con el Asesor Legal y que, si en esa conversación de su estudio hay algo que nos afecte a nosotros, tráigalo a esta Junta Directiva.

No quisiera seguir sobre este asunto, venir aquí a hacer un análisis de algo que ya se trasladó a la Administración y que esta Junta Directiva se liberó de este asunto.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo no lo creo, como usted dice, tengo todo el derecho de referirme al tema y tenga la seguridad de que si yo no pensara que esta Junta Directiva puede haber tomado una decisión equivocada, no estaría insistiendo, así que voy a hacer lo que indiqué.

Desde ahora solicito el espacio para mañana y voy a emitir mis conclusiones y si la Junta Directiva no lo considera oportuno adherirse a ellas, salvaré mi responsabilidad al respecto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor. Buenas tardes, don Eduardo, bienvenido.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Buenas tardes.

ARTÍCULO 12

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para aprobación la contratación de una empresa que analice y mejore en primera instancia los principales procesos de la Dirección de Tecnología de la Información y todas sus áreas adscritas. (Ref.: Oficio GGC-157-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, hay una propuesta de acuerdo que la veo un poco larga y aparte, me parece que el hecho de que esta Junta Directiva sea la que autorice a la Administración no me parece, no estoy de acuerdo porque en realidad, yo pensaría que usted debe hacer la exposición ahora y yo le propondría a este cuerpo colegiado lo que me parece.

Al ser las **diecisiete horas con tres minutos**, inician su participación virtual la Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Sandra Castillo Villarreal, y el Director Jurídico a. i., Sr. Max Obando Rodríguez.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señora.

Se busca que la empresa revise perfiles, revise procesos, que busque la estructura adecuada, que satisfaga las necesidades de los clientes internos y externos y que se defina cuáles son los perfiles que deberíamos tener y cómo debemos estructurar nuestra área de TI. Ese es el elemento esencial de la contratación que se trae a la Junta Directiva y tal vez don Max puede comentar, ahí está el oficio de don Max, pero nos puede dar el resumen y tal vez.

Adelante, Max.

El Director Jurídico a. i., Sr. Obando Rodríguez:

Buenas tardes a todos y a todas.

Sí, efectivamente, lo que hemos indicado en ese criterio legal, precisamente que brindamos en su momento, es que para hacer todo un análisis de estructuración de cualquier área del Banco, se requiere en una primera instancia de la contratación para hacer los estudios técnicos requeridos y precisamente en el camino veíamos que este proceso se requiere la aprobación de la Junta Directiva porque va encaminado ese análisis estructural del área tecnológica de nuestra Institución.

Entonces, básicamente lo que venimos diciendo es que si vamos a hacer ese proceso requerimos una autorización para hacer ese tipo de contrataciones porque va encaminada a esos estudios y análisis.

Lo que sí hemos advertido y hecho énfasis es en que no se trata de aprobar una reestructuración de un área, sino se trata de aprobar una contratación que va a hacer el diagnóstico que precisamente ustedes posteriormente tienen que conocer para tomar las decisiones correspondientes con base en las recomendaciones que haga la empresa contratada.

En otros términos, lo que decimos es que es un proceso de contratación que nos va a dar los instrumentos, nos va a dar los lineamientos y las recomendaciones técnicas que ellos consideren pertinentes para analizar, digámoslo así, a profundidad si se requiere o no se requiere tomar decisiones de reestructuración de un área, cualquiera que sea.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Yo tengo aquí el artículo 37 de la Ley de Contratación y nos enfrentamos como Junta a un escenario [incomprensible en el audio] es cuando tomamos el acuerdo de autorizar a la Administración para que haga el inicio de esa contratación.

Creo que aquí no estamos al frente de ese artículo 37 y más bien cuando la Administración haga ese concurso y nos traiga los resultados, en buena hora tomaremos las decisiones estratégicas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Hay un criterio de la Dirección Jurídica?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es el que acaba de presentar don Max.

Don Max, nos puede ampliar, por favor, si no hubiese sido que podríamos llegar a un tema de reestructuración, no sería necesario venir a la Junta Directiva.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Pero no lo sabemos todavía.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, pero como eventualmente podríamos llegar a eso por el objeto que tenemos, es que se pide la autorización de la Junta Directiva.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es un tema de legalidad, ¿pero está coordinado con la Dirección Jurídica?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ahí está don Max quien nos ayudó con el criterio jurídico y en la evaluación del acuerdo para tener todo en regla y poder atenderse según sea el resultado y deberá verse acá para la acción final.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Yo no tengo objeción, cualquiera de las dos vías, pero quiero dejar claro que cuando esta Junta Directiva toma el acuerdo para autorizar la decisión inicial de un proceso de contratación es cuando nos enfrentamos a una licitación mayor con los topes que establece la Ley.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Precisamente por eso el acuerdo que tengo está diferente.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Marvin, quería saber si esta propuesta está considerando lo que surgió en aquel diagnóstico que hizo el Comité de los roles de organización. ¿Se va a dar seguimiento a eso o más bien se está buscando una propuesta diferente?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Con mucho gusto, lo que estamos buscando es algo más profundo, o sea, que el resultado sea de un análisis total de la estructura organizacional, puestos, perfiles y procesos para poder llegar a tener una estructura eficiente, con perfiles adecuados de cara a las necesidades actuales de la Organización.

En eso ha participado la Dirección de Tecnología de Información, la Dirección General, la Dirección Jurídica y la Dirección de Gestión, con el fin de tener todo el marco

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me imagino que ustedes leyeron la propuesta del acuerdo. Yo tenía lo siguiente:

Dar por recibido el oficio GGC-157-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, se refiere a la contratación de una empresa que analice y mejore, en primera instancia, los principales procesos de la Dirección de Tecnología de la Información y todas sus áreas adscritas.

Se insta a la Administración a procurar que con dicho proceso se busque siempre la mejora en temas de innovación y buenas prácticas, de forma tal que se logre eficientizar las labores del área de Tecnología de Información, siempre en aras de brindar a los clientes los más altos niveles de seguridad y servicio.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo estoy de acuerdo, pero no sé si jurídicamente eso abarca lo que se pretende, pues yo estoy entendiendo que estas potestades son de la Administración, pero cuando puede estar un proceso de estructuración jurídicamente se requiere nuestro acuerdo.

A mí no me parece tan mal esa redacción, señora presidenta, nada más no estoy seguro si jurídicamente abarca lo que se necesita.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Don Max, usted oyó mi propuesta de acuerdo? ¿También oyó los comentarios de don Jorge?

El Director Jurídico a. i., Sr. Obando Rodríguez:

Sí, primero debo aclarar que no se trata de aprobar una contratación, eso debo dejarlo claro, es aprobar un proceso de contratación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Como dice "autorizar", eso es lo mismo que aprobar.

La Directora, Sra. González Mora:

Eso no nos toca, es solo el conocimiento. Si el proyecto generara un proceso de reorganización, eso sí sería un tema nuestro, pero me parece que hoy no deberíamos autorizar, sino dar por conocido ese proyecto. En eso sí estoy de acuerdo, no involucrar una autorización aún.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Disculpe, don Max, pues lo interrumpí.

El Director Jurídico a. i., Sr. Obando Rodríguez:

Aclaro que no se trata de que la Junta Directiva apruebe una contratación, sino que apruebe que la Administración inicie un proceso de contratación, siguiendo todo el proceso de contratación pública que se requiere actualmente.

Tomar en cuenta que en los procesos de reestructuración anteriores en el Banco una de las exigencias que se pidió siempre es que todo proceso de reestructuración por los riesgos que tiene y por los riesgos legales inherentes, requiera la aprobación de la Junta Directiva Nacional.

Siempre en todo proceso de reestructuración vamos a tener riesgos legales inherentes relacionados con posiciones de trabajadores, sindicatos, juicios y demás. Por eso es por lo que siempre en los Tribunales siempre se ha establecido como elemento de directriz de toda reestructuración la aprobación de la Junta Directiva Nacional y por ese motivo el tema requiere de una aprobación inicial para los procesos de contratación para los dictámenes o estudios previos que se necesiten para los procesos posteriores.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Yo debo decir que no comparto mucho la forma como se está planteando.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Cuál de las dos? ¿La propuesta aquí escrita o la que yo planteo?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

La escrita, es decir, sea como se quiera plantear, pero cuando se dice que "autoriza", la Junta Directiva estaría dando el visto bueno para que se haga una contratación, de la cual, sabe poco o nada.

Uno ve los componentes de esa contratación y, de hecho, tiene tres ítems, uno de los cuales tiene que ver con consumo por demanda, consumo por hora profesional, el estudiar los procesos y me parece que sería a ojos cerrados. Ni siquiera se ha mencionado un monto ni de qué magnitud estamos hablando.

Por ello, la Junta Directiva no podría autorizar el inicio de un proceso de contratación de esa magnitud.

Me parece que la Junta Directiva podría estar de acuerdo en decir que deben estudiar la estructura del área de Tecnología de Información y después derivar estudios que lleguen a plantear una eventual reestructuración.

Si la Administración para eso requiere hacer una contratación externa o lo hace internamente, pues tenemos un director nuevo, un subdirector nuevo y deberían tener la capacidad interna, pues está bien. Asimismo, hemos tenido consultoría para hacer un planteamiento que nos lleve a eso.

Si se ocupa más, está bien, pero una vez que la Administración tenga esa construcción de que nos lleve a una reestructuración eventual, eso sí debería venir a la Junta Directiva, pues la Junta Directiva es la única que puede aprobar un proceso de reestructuración total o parcial construido sobre bases técnicas, pero como está planteado en el tanto se menciona una autorización del inicio de un proceso de contratación, no sería la Junta Directiva competente y, además, es algo muy arriesgado sobre bases y detalles muy escuetos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Precisamente, don Manuel, con base en eso, redacto este acuerdo y aparte de eso, habiendo estado en la dirección del Comité Corporativo de Tecnología de Información y habiendo tenido varias conversaciones con don Rolando en su oportunidad... que se requiere una empresa externa para este análisis, pues sí, sí se requiere y debo decir que verdaderamente se requiere.

Es necesario para estructurar equipo tanto humano como técnico y demás.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Para la velocidad en que lo requerimos no tenemos la capacidad de hacerlo nosotros.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Así es, aparte como dice don Manuel, tenemos un Director de Tecnología de Información nuevo, un Subdirector y este muchacho se trajo en otras condiciones y lo único que ha debido hacer es estabilizar, estabilizar, estabilizar y por eso en ocasiones dicen que el área de Tecnología de Información no sirve, pero no, es que no tenemos el equipo humano que se requiere para eso y por esos motivos, sí estoy de acuerdo en que se haga, pero que la Junta Directiva no autorice esto.

Yo agregaría a mi propuesta que, posteriormente la Administración presente a esta Junta Directiva la empresa que se va a contratar, los montos del contrato, el trabajo que desarrollará y, finalmente, los resultados para informar de todo eso.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es muy rápido, creo que debemos tomar en cuenta lo que indica doña Margarita desde el punto de vista del momento procesal oportuno y es cuándo aplica la normativa SUGEF 16-16 para nosotros, la cual es clara, en el sentido de que es el Órgano Director el que aprueba las estructuras organizativas.

Yo entiendo por qué debemos autorizar a la Administración para que proceda con el inicio del estudio cuando es una dependencia que está en la Gerencia General Corporativa.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿Don Max, la propuesta que hizo doña Genoveva atiende la legalidad? Si lo atiende, seguimos por ahí y si no, en lugar de autorizar, se tomaría nota de que la Administración dará inicio a la contratación de una empresa que analice y mejore. De ese modo, seguimos con todo el resto.

El Director Jurídico a. i., Sr. Obando Rodríguez:

Sí, señor, me parece bien como lo planteó, pues al final de cuentas, no es que se iniciará un proceso de reestructuración, sino que apenas se iniciará una contratación para realizar los diagnósticos correspondientes. Puede ser que al final lleguen a otros resultados, no lo sabemos, pero sí me parece bien el acuerdo como lo plantearon.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, en lugar de autorizar, don Max, sería tomar nota que la Administración... o como dije yo, dar por recibido el oficio GGC-157-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo informa que da inicio a la contratación de una empresa que analice y mejore, en primera instancia, los principales procesos de la Dirección de Tecnología de la Información y todas sus áreas adscritas.

Se incorporan los temas que consideren conveniente.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Tienen razón los compañeros en cuanto a la autorización, a mí no me quedaba claro si nosotros estábamos asumiendo las funciones propias de la Administración porque nunca se traen autorizaciones, excepto que estén contempladas así en la Ley, pero el tomar nota sin trasladar potestades en un tema de contratación a la Junta Directiva que no lo tiene en este caso.

Yo lo votaría cambiando esa parte.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

También se debe tomar en cuenta algo, cuando don Marvin inicie, debe hacer un estudio de mercado. Sobre el estudio de mercado habrá toques de contratación, entonces, si él considera que el tope va más allá de la potestad de la Administración, va a venir otra vez para que nosotros le demos inicio.

En ese momento se da inicio. Ahora don Marvin lo que hará es un estudio de mercado, pero en términos de referencia, audiencias previas probablemente a nivel de SICOP y valorará el monto. Después de que definan el monto, se verá si es potestad de esta Junta Directiva dar la autorización por el monto propuesto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Creo que estamos dando vueltas en el mismo punto y creo que debemos dar por recibido el oficio GGC-157-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo informa que da inicio a la contratación de una empresa que analice y mejore, en primera instancia, los principales procesos de la Dirección de Tecnología de la Información y todas sus áreas adscritas.

Posteriormente, deberá presentar un informe a esta Junta Directiva de los resultados obtenidos de contratación.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Doña Genoveva, esto hace referencia a algún acuerdo de Junta Directiva? El objeto de esto fue una larga discusión que tuvo la Junta Directiva con respecto a algunas áreas en las cuales nosotros nos sentimos incómodos y pensamos que debemos atender con severidad, como lo indica don Jorge Eduardo. Una de esas áreas es Tecnología de Información.

Por tanto, solicitamos al señor Gerente General que tomara las medidas del caso, pero no sé si quedó como un acuerdo o simplemente una nota que don Marvin tomó.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No recuerdo tener el acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Cree que no fue con base en ningún acuerdo, sino más bien un tema de conversación en sesiones de Junta.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Lo puedo revisar.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Estoy de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, don Max, muy amable.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-157-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, donde la Administración informa que se da inicio a la contratación de una empresa que analice y mejore, en primera instancia, los principales procesos de la Dirección de Tecnología de la Información y todas sus áreas adscritas, incorporando los temas que considere convenientes.

Posteriormente, la Administración informará a esta Junta Directiva los resultados de la contratación”. (298)

Al ser las **diecisiete horas con veintitrés minutos**, finalizan su participación virtual la Jefa de la División de Gestión de Calidad, Sra. Sandra Castillo Villarreal, y el Director Jurídico a. i., Sr. Max Obando Rodríguez.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio AG-25-2023, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, presenta informe y la responsabilidad del atraso en la presentación del informe Autoevaluación de los procesos del Marco TI, en atención al acuerdo 1033 de la sesión 5964.

2. Instruir al Gerente General Corporativo para que valore si la normativa o circular establecida sustenta la responsabilidad que le corresponde como máximo jerarca y, asimismo, si corresponde emitir alguna sanción en vista de lo sucedido”. (292)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el estado de los indicadores fuera de apetito relacionados con el informe integral de riesgo al 30 de setiembre de 2022, así como las causas raíz que provocaron la desviación y las acciones tomadas para normalizarlos. (Ref.: Acuerdo CCR-03-Acd-29-2023-Art-5)

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y tres minutos** ingresa el Sr. Martín Alfaro Artavia, Asesor del Gerencia General Corporativa. A su vez, sale la Vicepresidenta, Sra. González Cordero.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Este es uno de los aspectos que fue comentado en la reunión que tuvimos con la gente de la Sugef, el tema de la evaluación basada en riesgo. Lo que se plantea acá es que en los informes de riesgo, en los informes mensuales se establecen unos indicadores que se nos presentan fueran de apetito, y a partir de ahí, empezó a ser recurrente que no se atendía con un plan de acción concreto ni eficiente, la solución a la problemática que se estaba presentando con algunos indicadores que estaban fuera de apetito.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cuatro minutos** reingresa la Vicepresidenta, Sra. González Cordero.

En el Comité de Riesgo, en el punto 4 se solicita a la Administración que antes del 30 de noviembre se indique la causa raíz de cada uno de los indicadores de riesgo que estaban fuera de rango y que plantee las acciones con los responsables y fechas previstas. Esos aspectos se evaluaron, se estuvieron analizando en el Comité de Riesgo. Algunos ajustes que pidieron los miembros del Comité de cuál era la causa raíz, que se viera muy claramente el punto, que porqué era que no se estaban atendiendo y eso provocó entonces que tomaran una decisión para que pudiéramos mejorar la acción de estos, y como parte de esto nos reunimos con cada una de las áreas que estaban presentando el incumplimiento, que era recurrente, a ver cuál era la situación que estaba pasando.

En algunos de ellos, las áreas no estaban de acuerdo en los plazos que se estaban planteando y en otras simplemente no los estaban atendiendo. Entonces, para una mejor gestión, para los indicadores que estaban fuera de apetito, se establecieron planes de mitigación que están asignados a las diferencia dependencias, ya cada una de esas está definida para cada una de las áreas, pero de nuevo el problema es donde estaba, y es las áreas no estaban asumiendo su responsabilidad con los indicadores y muchas veces ni siquiera los conocían, y se esperaba a que fuera el Área de Riesgo la que les informara cuáles indicadores estaban fuera de apetito y que en entonces les presentaran su plan de acción y las áreas simplemente no lo presentaban alguna de ellas o no los atendieron.

Producto de esto, entonces viendo que el problema central era un desconocimiento, un desgano tal vez, y la falta de atención, emití una circular que tiene como propósito que se respete el GGC-C80-2023, donde se instruye a los gerentes de las sociedades anónimas y a todas las jefaturas del Banco sobre el procedimiento y responsabilidad en la gestión del riesgo a su cargo. A raíz de esta circular se remitieron oficios a cada una de las jefaturas con los indicadores de riesgo que tienen que calcular y con la frecuencia necesaria, con el propósito de que a partir del segmento constante no se presenten incumplimientos en los apetitos de riesgo, pero sobre todo que cada área determine

cuándo hay algún indicador que esté fuera de apetito y que inmediatamente sea el área que lo reporte al Área de Riesgo, al Área de Cumplimiento, a la Gerencia, y que traiga de una vez el plan de acción, los plazos y los responsables.

Eso para que no se esperaran a que fuera el Área de Riesgo el que lo determinara y le diera seguimiento, sino que existiera esa conciencia de parte de cada uno de ellos. Así entonces, lo que estábamos proponiendo es que se corrija en el punto medular, que es la falta de seguimiento y conocimiento de parte de las áreas.

Con esto estamos planteando los mecanismos de control que permitan determinar de forma oportuna e inmediata los cambios en esos indicadores que impacten el apetito de riesgo establecido para cada uno de ellos con el propósito de generar inmediatamente el plan de acción que les mencionaba y de esto claramente va a estar muy pendiente la Gerencia General Corporativa, la Dirección Corporativa de Riesgo y el Área de Cumplimiento como les mencionaba en este momento.

Tenemos el detalle de cada uno de ellos. Algunos ya se corrigieron, están en apetito, otros están en proceso y tal vez, Martín, si nos vamos, ahí tenemos en la presentación cada uno de los aspectos, pero al final tenemos un resumen.

Aquí tenemos el estatus al 30 de septiembre, y que ha pasado al 31 de diciembre del 2022, y lo estamos actualizando, entonces ahí vemos por ejemplo cómo el grupo de interés económico, que estaba en capacidad, ya está en apetito, ya está corregido. Los riesgos estratégicos están en capacidad, pero están con planes de acción y responsables. Los riesgos de proyectos igual, los tenemos en tolerancia y tienen planes de acción donde se están corrigiendo.

Los del SBD estaba en tolerancia y ahora está en apetito. La brecha de liquidez está en tolerancia y en realidad este está por corregirse, pues la alerta estaba enfocándose en el flujo de caja proyectado. El descalce de tasas de interés en la moneda nacional. Se enfocará en la gestión de impacto en el margen financiero y las caídas de sistemas están en tolerancia, pero vemos como tenemos un plan de acción que está atendiendo y que se ha corregido bastante la situación que se estaba presentando, lo mismo que el riesgo reputacional con la forma en que se estaba calculando y el riesgo de mora mayor a 90 de días. Este es en vehículos, estaba en capacidad, ya en diciembre estaba en tolerancia, y realmente ese indicador hay que corregirlo, de 1.000 vehículos, seis estaban presentando atraso y eso nos estaba afectando el indicador, pero realmente no se justifica la forma como está calculado ese riesgo.

Entonces, don Martín nos puede hacer el detalle de las causas raíz, si lo consideramos, pero creo que el elemento más relevante es como garantizarnos que esto no vuelva a suceder. Eso fue un tema que en el Comité de Riesgo se vio con mucho detalle, y espero que con esta circular y asignándole la responsabilidad a cada una de las áreas, esto se corrija. Si las áreas no lo corrigen, tendré que tomar acciones diferentes con cada una de ellas, entendiendo que una circular de la Gerencia es para que se respete y no para que se obvие.

No sé si gustan vemos la presentación de cada uno de ellos para ver la causa raíz.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Vamos a ver. Lo que quiero es hacer ver como comentario general y no coincidir con el señor gerente en que la forma de resolverlo sea una circular, volvemos exactamente a lo mismo, es decir, aquí está muy bien hacer una circular, está muy bien asignar el control, pero si no hay una forma de controlar de parte de la Gerencia que estos indicadores estén donde tienen que estar y que saliéndose de ellos existan los planes de acción que resuelvan el tema —porque mucho de lo que ha sucedido es que se hacen planes de acción que no resuelven el problema que está causando que nos salgamos de apetito—. Y cuando no se sabe cuáles son las causas, las posibilidades de corrección ante un plan de acción son bastante probables de que no se solucionen, porque justamente hay un tema de no ubicar las causas raíz y eso tiene una connotación bastante más cultural.

En el Banco de verdad que falta aculturizar a la gente sobre el tema de los indicadores y que esto esté en su ADN y en su actuación diaria y no verlo nada más como algo que está en Junta Directiva y estamos aquí viendo a ver si lo cumplimos, y si no lo cumplimos no pasa nada, porque además no hacemos planes de acción y no nos dicen nada. Y es justamente el exoneramiento que dice la Superintendencia, pero es que pasa, estamos fuera de apetito meses y meses, y no vemos planes de acción y muchas veces también se hacen planes de acción que no los resuelven.

Entonces, aquí es el control que realmente se puede tener para que, hecha esa circular y todo lo que se quiera, a la final tengamos esta situación controlada. Y en este sentido Al señor Gerente de que una circular lo resuelva; lo resuelve trabajar en cultura, lo resuelve tener control en algunas de las instancias que vengan a ver que si no se hizo alguien tiene que asumir responsabilidad sobre eso. Porque vuelvo a lo mismo: la responsabilidad no se delega.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez mencionar que a cada una de las áreas se le indicó cuáles eran los indicadores de riesgo que estaban bajo su cargo, con oficios directos. Estos indicadores fueron proporcionados por el Área de Riesgo y se le dijo a una de las áreas también que generara sus propios indicadores. Lo ideal es llegar a la automatización de esto, vamos hacia eso, para que yo en un *dashboard* ya lo pueda ver, pero ahorita no lo tengo, entonces si no lo tenemos todavía, tenemos que buscar la forma de atenderlo.

A mí, como área, me dicen que tengo que resolver algo del punto de vista de riesgo, tengo que estarlos analizando y supervisando. Eso es lo que estamos queriendo hacer acá, mientras llegamos a la automatización, que es lo ideal, pero, mientras llego ahí, ¿qué hago? Tenés que tener una solución media para poder llevarle el pulso, y es un tema de cultura, totalmente de acuerdo.

Cuando nos encontramos los proyectos, que eran 20, me parece, que no tenían un plan de acción, pregunto a la persona ¿por qué no? “Es que no estoy de acuerdo”. El ejemplo de uno de ellos es de Monte de Piedad: “Es que lo que me están pidiendo es imposible para mí”, entonces no lo respondes, no funciona así. Vamos a hacer el plan de acción y ... Es un tema de cultura, totalmente claro, y es un tema de automatización, tenemos que llegar ahí también para llegar a manejarlo como tiene que ser.

Totalmente de acuerdo en el sentido de que no es la solución perfecta, pero es empezar a poner en cada una de las áreas el problema y que tengan la responsabilidad de habilitarlo y atenderlo en...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo quería ir un poquito más allá, porque el abordaje que hace el Comité de Riesgo de este problema no solamente es un incumplimiento en un indicador que la Junta Directiva es la que tiene que aprobarlo, que es el apetito de riesgo. Entonces, no podemos, por si a alguien se le ocurre inventar indicadores y no podemos tampoco modificar el valor de ese indicador, porque es aquí donde se aprueba. Eso es lo que implica la normativa. Cualquier cambio que promueva la administración y lo justifica, es la Junta Directiva la que lo debe analizar y eventualmente modificar.

Pero el tema es este, a lo que quería llegar: el riesgo es inherente al negocio financiero, todos lo sabemos. Si existen estos 3 momentos de riesgo, de teoría del riesgo, que definimos como apetito, tolerancia y capacidad, es porque si pasamos de uno a otro estamos asumiendo un riesgo mayor, y asumir un riesgo mayor eventualmente se puede materializar en pérdidas para la institución. Por eso es que esa responsabilidad reside en la Junta Directiva, definir esos indicadores es una prerrogativa que tiene la Junta Directiva.

¿Quién debe ejercer esos indicadores en función del negocio? La Administración. ¿Y quiénes lo controlan? Pues las áreas de control son las que emiten las alertas cuando estos indicadores pasan de apetito. Si todo está en apetito es como si estuviéramos en luz verde, todo está muy bien. Pero, ¡jojo! Puede ser que ese nivel de riesgo que llamamos apetito no esté en concordancia con el verdadero apetito que tenga la Administración para un momento dado, entonces riesgo y negocio siempre tienen que ir de la mano.

Lo que hemos dicho nosotros en el Comité de Riesgo es: Administración, si ustedes no se sienten cómodos con estos rangos de apetito, planteen una modificación, justifíquenla y lo elevamos a Junta Directiva si es del caso. Ese momento no ha llegado, entonces, hemos entendido que el incumplimiento se está dando por falta de atención a esos detalles y claramente los responsables de cumplir eso es la Administración, entendida esta como la administración activa, la que está haciendo negocios, y no la Dirección de Riesgo. Ese es un punto que quiero aclarar.

Entonces, esto estaba bastante descuidado, debo decirlo, y me parece que don Marvin ha girado las instrucciones para que se normalice y que se atiendan las responsabilidades que a cada quien responde. Pero entonces, la gran pregunta que nosotros hacemos, en realidad son 2: número 1, una vez identificadas las causas raíz, ¿la solución planteada está en concordancia con la causa raíz? Esa es una pregunta. Y la segunda es ¿cómo hace la Administración, específicamente la Gerencia General, para verificar que esto siempre se cumpla? O sea que no volvamos a caer en tolerancia. Esas son las 2 preguntas que yo quiero hacerle a don Marvin, porque si no vamos a estar viendo de una manera circular este problema en el Comité de Riesgo y vamos a tener constantemente las advertencias de la Sugef a la Junta Directiva, como nos hicieron hace una semana, y viene aquí el informe.

Esa es la responsabilidad: Comité de Riesgo lo identifica, lo eleva a Junta Directiva, la Gerencia General debe dar las soluciones del caso y nosotros debemos verificar que la Administración dice tener los mecanismos de control para poder asumir la responsabilidad que le corresponde.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Gracias, don Raúl. ¿Cómo lo estamos controlando en este momento? Es a partir de los informes que cada una de las áreas nos remita indicando, de los indicadores que les dijimos, cómo están. Son dos momentos, uno es cuando se afecta, que tiene que informarlo a la Gerencia, a Riesgo y a Control Normativo, cuando se da; y si no, estamos claros que al final del mes vamos a tener ese reporte. El segundo

elemento de control es el Área de Riesgo, que tiene también sus mecanismos de control para la evaluación. Ahí es donde lo estaríamos... mientras llegamos a la automatización, que es lo ideal, el *dashboard* que nos dé el reporte diario, ojalá.

Hay algunos indicadores que se están cambiando; por ejemplo, la mora sobre vehículos, ese se está trayendo a la Junta Directiva para que se modifique. Y teníamos otro indicador que estábamos cambiando, ahorita se me va, que requiere... no sé, Martín, si te recuerdas del otro. Eso sería para dar mi respuesta a don Raúl sobre esto y claramente tenemos que ir de la mano, Riesgo y nosotros. Y lo que estamos planteando es también una reunión previa al Comité con Riesgo para poder alinear y ver si efectivamente hay desajustes que tengamos que revisar para llevar de una vez la solución y no esperarnos.

El Asesor de la Gerencia General Corporativa, Sr. Alfaro Artavia:

Muchas gracias, buenas noches. Tal vez para puntualizar, adicionalmente, hay una coordinación —estamos hablando, en este caso, de la gestión— que se da con la Dirección Corporativa de Riesgo. Se hace una reunión mensual con la Dirección y quincenal, si es necesario, con las divisiones que componen riesgo y, por supuesto, a partir de ahí se gestiona con las áreas cualquier aspecto que se vaya detectando.

Las áreas tienen que presentar la justificación si hay un atraso o algún desfase con los planes de acción y la Gerencia, decirle si los aprueba, justificándolos o, si se materializó por algo, se tomarán las decisiones. Ya eso ha empezado a operar y obviamente estamos elevando el nivel de gestión que se tenía de previo. Hemos llevado a cabo un proceso mucho más estricto que va en la dirección de generar esa cultura de la cual hablan tanto don Manuel como don Raúl.

Concretamente, con respecto a los indicadores, mencionarles que, precisamente, producto de ese análisis más exhaustivo que estamos haciendo, se determinó, por ejemplo, en el tema de la brecha de liquidez, que era un indicador, que en realidad no aportaba en el sentido que se buscaba y en eso se coincidió con Riesgo por supuesto, que solamente no solamente es un tema nuestro ni de Riesgo, es un tema que tiene que conversar. Eso se presentó, en el Comité de Riesgo se aprobó y creo que la semana pasada ustedes aprobaron el perfil de riesgo donde iba ese cambio en ese indicador, igual que en el caso de la brecha de tasa de interés en moneda nacional.

También hubo un cambio en el tema de cómo se mide la pérdida esperada de los 2 fondos que tiene que ver con el Sistema de Banca para el Desarrollo, porque había uno de ellos que, eventualmente, impactaba más el indicador, dado que son recursos que, por ejemplo, se utilizaron para ayudar a la gente ante la emergencia Otto. Eso implica que fue algo que se dio en un momento en el tiempo y obviamente, la cartera no crece y, por un tema de cosechas, bastante natural en cualquier cartera y mucho más si es muy riesgosa, va a entrar en más mora y eso relativamente imputaba a los otros fondos. Ahorita se está revisando separadamente.

Y también, como ya lo mencionaba don Marvin, el caso de un indicador que está relacionado con un crédito, que es bastante marginal en el Banco, pero que en todo caso son 1.632 operaciones y la alerta y el desfase con respecto al apetito provocó que 2 operaciones de autos pasaran a cobro judicial. Entonces, de 7, tenemos 5 en cobro judicial y 2 haciendo gestión administrativa, pero con un periodo mayor a 90 días. Y si ustedes lo ven, en realidad 7 vehículos de 1.632, uno deseara tener cero, pero en realidad no es representativo.

Por ahí, don Marvin, esos son los otros que habíamos revisado, se había consensuado con Riesgo o incluso el propio Riesgo, al hacer sus revisiones periódicas, lo determinó y ya fueron aprobados, en el caso de los 3 primeros, en el perfil de riesgo que se aprobó hace una semana.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

En la línea que plantea don Raúl y ahora escuchando a don Martín, es claro que el apetito de riesgo que, como Banco, vamos a ir teniendo va a estar en función de cómo se está comportando la industria, el mercado. Ciertamente eso no está escrito en piedra, sobre todo por los cambios macroeconómicos. Sin embargo, a mí me parece fundamental reforzar lo que plantea don Raúl en el sentido de que hay que sentar un plan remedial para que, una vez que la Junta Directiva define el apetito de riesgo, tener el instrumental necesario para que no haya desviaciones sobre el apetito de riesgo que la Junta ya aprobó.

Ahora, una de las preocupaciones, señor Gerente, que me surge a mí es que estamos viendo esto en un informe al 30 de setiembre; ya casi vamos 6 meses después y esto es tan cambiante que deberíamos tener con mayor agilidad estas alertas para que la Junta vaya monitoreando que estemos cumpliendo con los indicadores de apetito de riesgo que tenemos como marco y vayamos valorando, de acuerdo con el cambio de las condiciones macroeconómicas, cómo nos vamos moviendo con el apetito de riesgo. Porque me queda clarísimo, con la última intervención de Martín, que, claro, en las condiciones de la pandemia, si no hicimos ajustes en el apetito de riesgo, íbamos a entrar en desviaciones porque algunas actividades, algunos créditos se convirtieron en más riesgosos por las condiciones macroeconómicas y, al no tener un sistema digital, un instrumental digital, se hace más difícil el seguimiento.

A mí me parece que esto es de lo más relevante y sí, don Marvin, concuerdo con usted que hay que crear un esquema, un plan de acción, pero esto tiene que ser muy dinámico, porque la industria financiera es muy dinámica.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Eduardo.

Dar por recibido el estado de los indicadores fuera de apetito relacionados con el Informe Integral de Riesgo al 30 de setiembre de 2022, así como las causas raíz que provocaron la desviación y las acciones tomadas para normalizarlos.

Lo anterior en atención de los acuerdos CCR-18-ACD-206-2022-Art-2 y CCR-03-ACD-29-2023-Art-5.

¿Si están de acuerdo, señores?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el estado de los indicadores fuera de apetito relacionados con el Informe Integral de Riesgo al 30 de setiembre de 2022, así como las causas raíz que provocaron la desviación y las acciones tomadas para normalizarlos.

Lo anterior en atención de los acuerdos CCR-18-ACD-206-2022-Art-2 y CCR-03-ACD-29-2023-Art-5”. (299)
(Ref.: Acuerdo CCR-03-Acd-29-2023-Art-5)

ARTÍCULO 16

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la propuesta de modificación del Manual de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, en atención de los hallazgos revelados por la Superintendencia General de Entidades Financieras en el informe SGF-2227-2022. (Ref.: Acuerdo CCR-04-ACD-46-2023-Art-7)

Al ser **las dieciocho horas con treinta y siete minutos**, inicia su participación virtual la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jéssica Ortega Marín.

La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:

Buenas noches, señora Presidenta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Cómo está doña Jessica?

La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:

Muy bien, señora Presidenta y miembros de este órgano colegiado.

¿Se escucha bien?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señora.

La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:

Voy a proceder a compartir pantalla.

Señora, Presidenta, ¿si me lo autoriza podría cerrar cámara?

La última vez se me pegó un poquito el Webex, ¿no sé si está de acuerdo?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Está bien, es más aquí estamos con problemas ahorita, entonces, si ciérrala, por favor.

La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:

Gracias.

¿Se visualiza adecuadamente?

Al ser **las dieciocho horas con treinta y ocho minutos**, sale el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, gracias.

La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:

Muchísimas gracias.

La propuesta de modificación del Manual de Cumplimiento Normativo obedece a un hallazgo de la Sugef, que fue comunicado al Banco en el mes de octubre mediante el informe SGF-2227-2022. Esta es una evaluación que se hizo a la función de la Oficialía de Cumplimiento relacionada a la Ley 7786, no obstante, deja un hallazgo para el Área de Cumplimiento Normativo, que procedo a detallar.

Señala que, conforme al Reglamento de Gobierno Corporativo, la función de Cumplimiento Legal y Regulatorio debe proporcionar un criterio independiente respecto del grado de cumplimiento de las leyes, regulaciones y directrices relevantes, que corresponde a dicha función desarrollar y proponer las políticas y procedimientos para la adherencia a requerimientos legales y regulatorios vigentes

Y establece: sobre el particular, el Área de Cumplimiento Normativo carece de Políticas y procedimientos para la verificación del cumplimiento legal y regulatorio en torno a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de armas de destrucción masiva.

Además, para los planes para los periodos 2020-2021 no evidencian la inclusión de temas para la prevención de estos riesgos.

Es recomendable que se implementen las medidas correctivas pertinentes, que demuestre y que den garantía del cumplimiento efectivo de reglamentos, políticas, códigos y otras disposiciones entorno a la legislación de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

Ese es el hallazgo que nos remite la Sugef en el mes de octubre, como resultado de la evaluación que aplicó a la Oficialía y que alcanzó, de alguna manera, lo que es la función.

Sobre este hallazgo, consta de dos partes. La primera es que estamos presentando un descargo sobre el hallazgo que nos remite la Sugef y la segunda parte, es el plan de acción que hoy se va a conocer, que es la modificación al Manual.

En la primera parte, donde dice que se carece de políticas y procedimientos, se sustentó y se remitió la documentación que respalda que sí se disponen de políticas y normativa interna para que el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio vigile y promueva que los riesgos de lavado de activos se encuentren siendo gestionados. En esa parte se descargó.

En lo referente a los planes de trabajo, para el año 2021, todavía nos genera un poco más de incertidumbre porque lo que señala es que no hay acciones desde el Área de Cumplimiento Normativo para monitorear estos riesgos, lo cual es contradictorio con otro informe que ellos mismos habían emitido en el mes de marzo 2022 diciendo que había duplicidad; que dadas las acciones que generaba el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, había una duplicidad con otros órganos de control. Y así está en el informe 409-2022.

Entonces, vemos cómo tenemos 2 informes de la Sugef con ponencias totalmente distintas.

En este caso, en este punto 2, lo que se hizo fue también descargar que para el año 2020 y 2021 hay evidencia de todas las acciones que había hecho el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio para el monitoreo de los riesgos de legitimación de capitales.

Al ser **las dieciocho horas con cuarenta y un minutos**, reingresa el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

Y, como tercer ítem, toda actividad humana puede ser perfeccionable. Se elabora un plan de trabajo para decirles que como parte de las acciones que vamos a mantener de forma permanente en el Plan de Trabajo del ACUN se encuentra la gestión de estos riesgos, el cual no solamente atiende el requerimiento de la Sugef, sino que de acuerdo con la metodología que tenemos vigente, el riesgo de incumplimiento de esta Ley es un riesgo medio-alto, por riesgo inherente, y siempre ha formado parte de los planes de trabajo del ACUN.

Lo que se está haciendo ahora es decirle, de forma explícita, en nuestra documentación que la gestión de este riesgo siempre va a ocupar un espacio en la agenda anual de trabajo.

Y esa es la propuesta que se está incorporando para el Manual de Cumplimiento. Tenemos una redacción actual en el Manual, que dice:

Analizar y evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Cumplimiento normativo para identificar cualquier necesidad de acción correctiva.

¿Qué se le está incorporando?, bueno, es:

“Analizar y evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y Regulatorio (SGC) para identificar cualquier necesidad de acción correctiva, mediante los monitoreos normativos establecidos en el Plan de Trabajo el cual debe de contener actividades para promover y vigilar la gestión integral del riesgo de cumplimiento incorporando los riesgos de LC/FT/FPADM”.

La justificación se sustenta en el hallazgo #8 del informe Sugef-2227-2022, donde dice que es recomendable se implementen las medidas correctivas pertinentes que demuestren que el Banco vigila y garantiza el cumplimiento efectivo de leyes, reglamentos, políticas, códigos y otras disposiciones.

Esa es una; y la otra es que se está incorporando una definición, que dado el trabajo que hizo KPMG, no se incorporó en la versión original del Manual y era qué es el monitoreo; que dice es una actividad para dar seguimiento al cumplimiento de la normativa por parte de los participantes del sistema de gestión.

Aquí lo que se hace es definir que nosotros no vamos, señora Presidenta y miembros de este órgano colegiado, a revisar ítem por ítem, artículo por artículo ninguna ley. Esa función ya no forma parte del alcance de Cumplimiento Normativo; lo que se va a dar es un seguimiento a las responsabilidades que cada uno de los participantes del Sistema de Gestión debe realizar.

Entonces, aquí lo que se hace es una aclaración de lo que se va a entender a futuro como ese monitoreo de cumplimiento normativo; vamos a revisar que los reportes se manden en tiempo, vamos a revisar que tengan el inventario de normas, vamos a revisar que tengan las normas priorizadas, que den gestión a la norma nueva; pero no vamos a revisar una ley artículo por artículo.

Creo que eso es lo que tratamos de aclarar, eso fue ampliamente discutido como resultado de la asesoría que nos brindó la empresa KPMG y aquí lo que hacemos, realmente, es un tema documental.

Con esto, estaríamos atendiendo uno de los ítems de ese plan de trabajo y, finalmente, el plan de acción que seguiría si este Manual es aprobado y si está de acuerdo este órgano colegiado, lo que corresponde es la implementación de actividades para dar seguimiento al roll que le corresponde a la Oficialía y nosotros incorporarlo en el plan de trabajo del año 2023.

Esa sería la propuesta, señora Presidenta y miembros del órgano colegiado.

Quedo atenta a las consultas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, Jessica.

Sí, don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Un comentario rápido. Debo coincidir con el planteamiento que hace Jessica.

Es increíble que la Sugef diga esas cosas. En el Banco tenemos, en el último recuento que tengo, 124 personas dedicadas al tema de cumplimiento, sin considerar el trabajo de cada ejecutivo que desde su plataforma tiene que hacer en resguardo de lo que estas normas establecen.

Obliga a las auditorías a tener un plan de trabajo aparte, específico sobre el tema de cumplimiento, eso nos mete en una cantidad importante de recurso que tenemos que estar vigilando.

Y, de repente, viene y dice, desdiciéndose a ellos mismos porque creo que hay una contradicción entre los mismos planteamientos, que ahora el control normativo el ACUN no lo hace; pero yo no sé a qué nos quiere llevar con esto.

Me parece bien plantear los reparos que tenemos sobre eso y explicar qué es lo que la institución está haciendo en este campo.

Y los otros cambios me parecen de forma y no tendría ningún comentario u objeción sobre los mismo, Presidenta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Manuel. ¿Alguien más?

Procedo a leer el acuerdo:

Aprobar la modificación del Manual de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, en atención de los hallazgos revelados por la Superintendencia General de Entidades Financieras en el informe SGF-2227-2022.

¿Si están de acuerdo? ¿Don Eduardo?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Jessica, muchísimas gracias, buenas noches.

La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:

Buenas noches, muchas gracias.

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

“Aprobar la modificación del Manual de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, en atención de los hallazgos revelados por la Superintendencia General de Entidades Financieras en el informe SGF-2227-2022, a saber:

“xvii. Analizar y evaluar el desempeño del *Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y Regulatorio (SGC)* para identificar cualquier necesidad de acción correctiva, mediante los *monitoreos normativos establecidos en el Plan de Trabajo*; el cual debe de contener actividades para promover y vigilar la gestión integral del riesgo de cumplimiento incorporando los riesgos de LC/FT/FPADM.”

Nueva definición
Monitoreo Normativo:

Actividad que permite dar seguimiento al cumplimiento normativo de los participantes del SGC.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 inciso l) apartado i) del Reglamento para la Prevención del Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, Aplicable a los Sujetos Obligados por el Artículo 14 del Ley 7786". (301)

Al ser **las dieciocho horas con cuarenta y siete minutos**, finaliza su participación virtual la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jéssica Ortega Marín.

ARTÍCULO 17

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta la presentación y el informe con el "Avance del Programa Bienestar Social" a enero de 2023; en atención del acuerdo n.º JDN-5952-Acd-866-2022-Art-7. (Ref.: Oficio GGC-249-2023)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Gracias, doña Genoveva. En atención a este acuerdo vamos a hacer una presentación de cómo vamos avanzando en la gestión del Programa BP Bienestar, que tenemos en el Banco y que empezamos en febrero y dar un corte actualizado a la fecha.

Tal vez, Luis, me permite, si incorporamos a los compañeros.

La idea es mostrarles cómo vamos avanzando en la colocación, cuáles es el efecto que se ha tenido con un acceso de 166.000 clientes, que lo han accedido.

La cantidad de solicitudes que eso nos ha generado, que son 3.500; cuántas de ellas han calificado, cuántas tenemos en proceso, cuánto hemos desembolsado y cuáles son las estrategias que tenemos de cara al futuro.

Quisiéramos mostrarles también lo que tenemos desde el punto de vista del desarrollo informático que hemos hecho para poder llevar el control diario y permanente de este programa.

Mencionar también que hemos tenido una curva de aprendizaje importante, esto requiere análisis, la documentación, la capacidad de pago. Nuestros ejecutivos no están tan familiarizados con los temas de análisis, es más un tema del *scoring*: meten la información, cuál es el resultado. En eso somos bastante eficientes y esto nos ha llevado a un proceso de capacitación a nivel de toda la estructura.

Aun así, llevamos casi ₡3.000 millones que ya hemos colocado. El 66% lo hemos colocado en fondos especiales, lo cual es importante; otros clientes, los hemos hecho a través de Banco y hay otro porcentaje que no ha calificado en el BP Bienestar, pero que sí ha calificado con otros programas del Banco, así que esto nos está permitiendo también alcanzarlos.

¿No sé si tenemos ahí ya a la gente? ¿Ahí tenemos a don Omar?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Hay alguna presentación, don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Habíamos mandado una presentación, don Raúl, pero la estamos actualizando.

No la veo aquí, ¿verdad?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No.

Al ser **las dieciocho horas con cincuenta minutos**, inician su participación el Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Omar Sánchez Lizano; y el funcionario de la División de Desarrollo de Servicios, Sr. Greivin Araya Castillo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Parece que hay algo en un recuadro en su oficio, pero no abre.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tenemos una presentación aquí, se las voy a mandar; pero tenemos una presentación que está actualizada al minuto, entonces, la idea es hacerla de ahí para que ustedes vieran cómo lo estamos trabajando.

Aquí está don Omar, doña Genoveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Buenas noches, don Omar. ¿Cómo le va?

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Muy bien y ustedes. Mucho gusto, doña Genoveva, y mucho gusto a todos. Saludarlos y saludarlas, aquí estoy para servirles.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Adelante, Omar. Si querés hacemos la presentación y lo hacemos directo con la plataforma desarrollada.

Doña Ginette, me puede ingresar a don Greivin, por favor.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Yo tengo aquí la... ¿será esta?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, no la tienes porque la idea es meternos directo a la presentación.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

¿Aquí están viendo la presentación?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Si querés hacemos la presentación y nos vamos directo a la aplicación.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

¿Cuánto tiempo cuanto para llevar el control?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La información es buena.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Mejor veámosla.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que dice 20 minutos para todos los temas de la Gerencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, pero yo creo que es importante que veamos esto, verdaderamente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Además, les va a llamar la atención cómo se ha desarrollado el seguimiento diario que se lleva, los esfuerzos que se han mantenido.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hay cosas que no podemos omitir porque debemos de verlas.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, tal vez no tan operativo, más gerencial.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, más ejecutivo, Omar. Vamos directo al punto, a las estadísticas; y hacemos un resumen, al final, de las acciones realizadas.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Buenas tardes a todos.

Esto es un avance de lo que llevamos a nivel del producto BP Bienestar, son ajustes que hemos hecho para mejorar la accesibilidad a los clientes.

Salimos, en primer momento, solo con acceso por medio de la página Web, ya ahora los clientes tienen posibilidad de tener también en las oficinas un diseño de una herramienta que fuera muy fácil para el plataformista y, así, no tuviera mucha complejidad para atender al cliente.

También se ha venido dándole seguimiento diario, hay un equipo de trabajo de alta gerencia, un equipo ejecutivo. Hay equipos que revisan diariamente los casos que tienen alguna situación especial.

Hay reuniones, prácticamente, diarias, por lo menos hasta esta semana, con gerentes de oficinas; y también se ha dado la capacitación ya en tres ocasiones a toda las fuerzas de ventas por los ajustes. Digo en tres ocasiones porque se han venido haciendo algunos ajustes a las políticas, entonces, se han hecho esas capacitaciones.

Igualmente, hemos tratado de automatizar todo lo que sea posible, entonces, lo que se demuestra aquí es que al cliente se le envían los correos de cómo va el avance.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Omar, no se está viendo la presentación.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

¡Qué pena! Yo pensé que sí, me habían dicho que sí.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La idea es que nos muestre la herramienta.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Voy a compartir de nuevo y voy a entrar directamente a la herramienta.

¿No sé si ahí ven la herramienta?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Vamos a compartir, entonces. ¿Ahí la están viendo?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ahora sí.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Vamos con los datos generales.

Primero, algunos datos muy rápidos. Hemos tenido una colocación de este producto de casi los ₡3.000 millones, ₡2.975 millones, de los cuales propiamente del producto BP Bienestar se han girado ₡2.000 millones; los restantes ₡975 millones han sido en otros productos, que como estrategia tenemos que aquellas personas que por alguna razón no califican en el BP Bienestar, pues hacemos una revisión profunda para ver cuáles de los productos del Banco pueden calificar.

Y ahí casi los 900 millones que hemos traído al Banco dentro de esa estrategia.

Tal vez, esta es la lámina más importante y esta es a la que me voy a referir. En este momento, se han girado 187 casos; han ingresado 3.300 casos, pero han visitado 166.000 clientes.

De esos 166.000 clientes, 3.300 llenaron el formulario y en este momento tenemos girados 187 casos, de los cuales clientes que ya eran nuestros son el 24% y de esos les hemos cancelado y les hemos refundido sus operaciones en 716 millones; y clientes externos, y esto es lo más importante, nos hemos traído de otras entidades financieras ₡1.900 millones, que es un 64%. O sea, aquí son clientes que las entidades financieras donde ellos tenían como banco no le resolvieron su problema de sobreendeudamiento, vinieron al Banco Popular y aquí se les resolvió esa situación tan crítica que tenían.

Eso nos va a dar, ciertamente, niveles de fidelidad de esos clientes, dado que así lo han manifestado, de una gran satisfacción y de agradecimiento con el Banco por haberlos apoyado en esta condición.

De estos, ₡2.000 millones son de la línea propia de este producto, que le llamamos BP Bienestar, y 800, casi los ₡900 millones son de otras líneas, que se de consumo, pero que son de los productos normales del Banco, de la parte de consumo.

Importante, también en este gráfico, tenemos de toda la totalidad de los ₡2.969 millones que se han girado, ₡1.122 millones son con recursos de fondos especiales.

¿Qué quiere decir esto?, que el 54% de esos clientes que ya se les ha girado no hubieran tenido... obviamente, ya no la tenían en ningún otra entidad del sistema financiera y tampoco dentro del Banco la posibilidad de que se les unificaran sus deudas.

Con los fondos especiales, el 54%, esos ₡1.122 millones se les ha podido resolver el problema a estos clientes. Dentro de esa totalidad, el 42% son con recursos propios del balance del Banco, que presentan ₡871 millones.

Estos son los datos más importantes, nosotros llevamos gestiones prácticamente diarias de los casos. Aquí están los casos recibidos, los 3.340 clientes. Tenemos casos que están en este momento en proceso de documentación, que son 192; 1.500 clientes que están ya en análisis y que esperamos sean los que van a salir próximamente; y los 187 que dijimos que se han girado.

Aquí hay un dato importante, que a 1.442 casos, un 43%, le decimos casos de baja, pero a casos de bajo hubo que hacerles un análisis bastante profundo. Este análisis iba en dos vías.

Primero, ver si calificaban en el programa BP bienestar y segundo, ver si calificaban en alguno de los productos que tiene el Banco y si no calificaba en ninguno de esos, obviamente, se le tenía que decir al cliente que de acuerdo con la norma que hemos definido para esto, que no podemos ayudarle en este caso.

Entonces, se han gestionado a la fecha 3.147 casos, el 44%. Aquí está en proceso todo lo que tenemos, van por agencias. Llevamos un control muy detallado de cada una de las acciones que se hacen, se ven los motivos del porqué no se giró un caso, cuáles son. Esto es más operativo, pero nada más lo enseño para efectos de conocimiento de ustedes.

Si hay que reasignar algunos casos para algún otro producto, ¿por qué? Se hace también el reporte, se hace la justificación, se lleva un seguimiento diario de cuándo se rechaza, por qué se rechaza.

Aquí hay una política clarísima que dice: para decir no se ocupan dos, para decir sí, con uno; siempre y cuando se cumpla con el marco normativo que se estableció para eso.

Esta es la herramienta que tenemos, estos son los datos.

Tengo más cosas que contarles, pero por el tiempo no sé si más bien y aprovechan para hacer algunas consultas y si las tengo como respuesta, con todo gusto estaría dando respuesta a las mismas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Omar. Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, doña Genoveva.

Dos cosas, con tanto número me perdí un poco, la verdad.

Me gustaría saber de todos los casos recibidos, cuántos se han rechazado y cuántos se han aceptado.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

No sé si le respondo, no sé si puedo, es que me sacó muy abruptamente.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Para repasar, Omar, la intervención mía es en dos sentidos. La primera es cuál es la tasa de rechazo y cuál es la tasa de aceptación, número uno.

Y, número dos es cómo andamos con el promedio diario, semanal o mensual con vistas al cumplimiento de una meta que nos pusimos para este año, que era de 10.000 clientes. De febrero a diciembre, da 1.000 clientes por mes.

Entonces, ¿cómo vamos con eso?

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

El porcentaje de rechazo es un 43,17% del total recibido. Es un porcentaje importante y cuando hablamos de rechazo, inclusive incluye que revisamos si, también, podríamos apoyarlo con algún otro producto del Banco.

Pero esto es rechazo completo, que le dimos de baja, así lo decimos.

Apenas, en este momento, por el dato que suena un poco bajo, pero es importante en el monto, un 5,60 de datos girados de lo que hemos recibido, de los 3.340 casos a la fecha. Bueno, hoy se giraron ya cuatro casos más, ahorita me estaba comentando Greivin.

Estaríamos casi llegando a los 191 o 192 casos. Estamos en gestión con un 45%, prácticamente el 50% está entre gestión y pendiente porque pendiente está en documentación.

¿Por qué este avance? Porque, efectivamente, hubo que hacer todos los ajustes que estaba enseñando inicialmente en la presentación, pero por efectos de temas de tiempo no lo hicimos; pero hemos hecho ajustes importantes, por ejemplo, uno muy importante era que aceptábamos aquellos clientes que tuvieran una morosidad en sus créditos activos no mayor a 30 días.

Ahora hicimos un ejercicio y una revisión mayor con Riesgo y todos los elementos para medir el riesgo y subimos a máximo 120 días de atraso. Eso también nos abrió un poquito más la posibilidad, igual, vamos a incorporar algunos pensionados que estaban por debajo del salario mínimo intangible, según la Ley mal llamada "usura"; y ahí hemos hechos algunos ajustes también.

Recordar que aquí esto prácticamente empezamos en febrero, llevamos un mes unos días y en ese mes y estos días, ya llevamos los casi ₡3.000 millones.

Nosotros, a hoy, vamos a ir midiendo cuál es el avance porque hemos hecho muchos ajustes y, por el momento, no vemos todavía una proyección si vamos a colocar los 100.000 millones o no; por los ajustes porque el tiempo es muy corto, apenas es un mes.

Entonces, en realidad, no podría decirle con certeza si vamos a cumplir esa meta o no.

Si esto lleva el mismo rito que ha venido en los últimos días, consideramos que eso va a ser bastante posible.

En cuanto al promedio que teníamos definido dentro de deuda promedio de los clientes, hablamos de ₡10 millones. Vemos que una deuda promedio un poco más alta de unos ₡16 millones por cliente, eso sería un poco menos de clientes, si llegamos a los ₡100.000 en el presupuesto establecido.

Pero, hay que dar un poquito más de tiempo, don Raúl, porque por el momento no podría confirmarle si lograríamos la meta o no en lo que resta del año.

Creo que para el otro mes podríamos tener un dato más exacto y no quisiera ser un poco inexacto en ese tema.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, Omar.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Omar. Doña Shirley y don Manuel.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Omar, ¿cómo está? Gusto de saludarlo.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Gracias, doña Shirley, igualmente para usted.

La Directora, Sra. González Mora:

Tres consultitas muy puntuales, cuál ha sido el tiempo de respuesta promedio para los clientes y los montos promedio financiados.

Dos, las causas principales de rechazo y luego a quiénes estamos financiando por sexo y por actividades principales, las actividades más frecuentes.

Si es tan amable, don Omar.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Carlo, con mucho gusto.

Los tiempos de respuesta empezaron complicados, por eso llevamos estos resultados.

¿Por qué complicado? Esto no es un crédito de consumo común y corriente, hay que hacer muchos análisis, no es el consumo normal que podemos dar en 24 o 48 horas o menos. Este lleva otras variables, que por supuesto el filtro más importante es revisar el nivel de sobreendeudamiento; igual que tengan ingresos, que tengan capacidad de pago.

El tema que tienen que documentar sus deudas, no es así tan sencillo de que se dice que tengo esta deuda, hay que documentar con deudas formales.

Y, básicamente, han sido tiempos variables, hay algunas oficinas que pueden tardar menos: 3, 4, 5 días, 6 días. Hay otros que han tenido hasta 10 días.

Nosotros llevamos un control, prácticamente, diario de todos los casos, el día que entran y el tiempo en que salen. En esta misma tabla lo tenemos para ir revisando qué es lo que pasa; y en esto, mucho de los tiempos, primero, era que las fuerzas de ventas conocieran bien el producto y entendiera bien el producto porque no era un producto de consumo de lo que las fuerzas de ventas están acostumbradas y que son más de 1.000 personas que había que poner en atino en este producto.

Segundo, que los clientes pudieran subir lo que subían al formulario y fuera lo real porque de pronto podían decir que tenían un líquido mayor y era menor y entonces entraban, pero después teníamos que descartarlos por ese tema; y sobre todo las constancias de los estados de cuenta o de confirmar las cuentas pendientes o las que se iban a cancelar con el monto exacto a la fecha que se iba a girar. Digamos que eso es como que lo que atrasa un poco más los tiempos de respuesta.

Los motivos de rechazo son básicamente porque no cumplen las dos condiciones de sobreendeudamiento; otros, por desgracia porque realmente no hay posibilidades porque el endeudamiento sobrepasa el 100%, o sea, no... y se le hace todo el análisis y la gestión y no existe una posibilidad de sacarlos de donde están.

Y algunos de estos, como les digo, es que están por debajo de los niveles de sobreendeudamiento que definimos, que por ejemplo su salario bruto no sobrepase el compromiso de un 75% o que su salario líquido sea menor o igual al 25%.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Omar, disculpe un segundito, pero se me pasaron 12 minutos y debemos ampliar la sesión. Disculpe.

¿Están de acuerdo, señores?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5983 hasta las 19:46 a fin de avanzar con los puntos agendados”.
(293)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Adelante, continúe, don Omar.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Muy bien. Y además...

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Que sea más concreto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, más concreto. Pero tal vez te robo un minuto, Omar. ¿Dónde está el verdadero trabajo que hemos hecho? Porque uno dice “187 casos, todavía no; ₡3.000 millones, pero todavía no estamos donde debemos”. Entonces, pasamos una curva importante de aprendizaje.

¿Dónde nos hemos desgastado? En los 1.442 casos que hemos rechazado. En un mes con 20 días hábiles, estamos hablando de 72 casos diarios. Entonces, que ha llevado un esfuerzo, un trabajo, una documentación y tenemos una tarea de 1.518, que es lo que tenemos en este momento en proceso, que estamos dependiendo de la información que el cliente nos lleve.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Y la velocidad de lo que nos llegue, digo yo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Y la velocidad con que nos lo traigan, claro. Y de 166.000 clientes que han contactado la *landing page*, 3.000 y pico son los que han hecho su ingreso de la información.

Entonces, realmente hay un esfuerzo importante, una curva de aprendizaje importante porque nuestros analistas no estaban acostumbrados a esto. Es más, lo que nos dice la gente nuestra es que no hacen análisis, no sabían. Tuvo que enseñárseles, hacer una capacitación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, Víctor me contó que él estuvo en diferentes sucursales viendo el trabajo y verdaderamente lo hacían mal, entonces él estuvo dando entrenamiento.

Pero le comentaba yo ahora a don Marvin, y a mí me llamaba mucho la atención de varias personas que yo les he dicho que recurran a esto y me dicen "no, es que ¿cómo voy a recurrir? Me da vergüenza, estoy súper endeudado".

Entonces, es tal el endeudamiento que hay a nivel nacional, es más, yo le mandé un cliente a Sergio, creo, el de Pavas y me decía "es que, doña Genoveva, no puedo, yo estoy súper endeudado, me da vergüenza". Bueno, gracias a Dios le pudieron arreglar el asunto ahí, podía acogerse a esto. Pero la gente está tan súper endeudada, que yo creo que no se atreve a ir.

Perdón, doña Shirley, que le robé el campito.

La Directora, Sra. González Mora:

No, que sabía que esa iba a ser un poco la respuesta en lo que se refiere a la curva de aprendizaje, pero hay que revisar el *score* también para que no se dé un desgaste con esos dos indicadores... con esos dos requisitos, que son los principales, o sea, si no se cumplen, ahí terminó.

Pero bueno, eso es parte del proceso. Solo me falta la respuesta a esa preguntilla en cuanto a si están accediendo más hombres o mujeres y las actividades más comunes que se están financiando, don Omar. Tal vez muy rapidito, si es tan amable.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Claro. Tenemos una definición de prioridades, pero en grandes números, si es por género, tenemos 100 hombres que han sido beneficiados con este producto y ya prácticamente 90 y algo de mujeres, 92 mujeres con lo que giramos ahora.

Importante que aquí en este gráfico, si lo ven donde dice "cantidad de prioridades", la prioridad uno son núcleos con jefes de hogar con un hijo que está en nivel escolar, ese es al que más... y aquí están jefes de hogar, no importa si son hombres o mujeres, pero que lo compone una sola persona, no es el núcleo hombre-mujer o cualquiera.

Y luego vienen las otras prioridades, que tienen algún nivel de discapacidad un integrante del núcleo familiar o que poseen solamente un ingreso y ahí llevamos diferentes indicadores sociales que luego vamos a tener más filtrados para poderlos presentar a ustedes. Igual, ver cómo han llegado nuevos clientes al Banco, que son los que mencionaba anteriormente.

No sé si con esto le respondo, doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, don Omar. Muy amable.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Doña Margarita.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

¿Cómo está, don Omar?

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Mucho gusto saludarla.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Igualmente. Es una pregunta para don Marvin. También me parece a mí que, además de revisar el tema de las oficinas, creo que esta curva de aprendizaje nos tiene que dejar muchas enseñanzas, pero sí vale la pena revisar la fuerza de ventas, si realmente la... porque uno en el diseño de un programa uno dice, bueno, perdonando la expresión, ¿cuántos caballos de batalla necesito para llegar a estos resultados.

Entonces, me parece a mí que también se podría revisar la fuerza de ventas, si realmente es la óptima para estar en ese punto de equilibrio porque, como usted dijo ahora, bueno, hay algunos que están todavía en esa etapa de aprendizaje de hacer el análisis, y a lo mejor son unos pocos los que se están desgastando con tanta gente por el volumen y los otros están en esa etapa de aprendizaje.

Entonces, pienso yo que vale la pena revisar también la fuerza de ventas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, y ver también las anotaciones y los datos que pidió doña Shirley. Vale la pena tenerlo, es muy importante.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez para responder. Lo que estamos haciendo es receptivo, entonces es manteniéndonos en las redes, hablando sobre el programa para que la gente llegue a las oficinas o llenen el formulario directamente en la página web.

El siguiente paso que estamos viendo ahora es hacer más bien ya un mercadeo dirigido a todos los clientes que estamos determinando que están en esta condición internamente que calificarían, que son 14.000 clientes nuestros y a esos les vamos a hacer entonces un acceso directo a través de telemercadeo. Entonces, vamos a llegar a esos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Eso me gusta mucho.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Y lo otro que le quería decir, don Marvin, que sí hay que buscar de alguna manera el enfoque de género porque uno no sabe si los ejecutivos están dándole prioridad a como les lleguen las solicitudes y hay que buscar el equilibrio de alguna manera con el enfoque de género, o sea, que los ejecutivos también les den prioridad a las mujeres porque lo vemos muy bajo.

Entonces, pienso que también tiene que haber ahí un poquito de enfoque de género.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Que, de hecho, así fue como se escalonó en temas de atención, pero no necesariamente, como dice ella, voluntariamente ellas están... o sea, por iniciativa de ellas lo están haciendo.

Entonces, a mí me gusta mucho esa segunda parte: de la comunicación o la dirección dirigida. ¿Por qué? Porque si hay algo que tiene el tico es que no lee, nada más recuerda y retiene algo muy poquito ante la saturación de información, entonces cree que todos pueden y entonces hay mucho trabajo de ese que se pierde porque no califica, hay gente que no califica, y como no está regalando plata, sino que es que se está readecuando, tienes que cumplir requisitos.

Entonces, es mejor cuando en temas de comunicación o mercadeo usted ya tiene las listas, de por sí usted ya ha visto más o menos... ha clasificado los modelos, no es la palabra, pero entonces usted los busca y les pregunta si les interesa el producto. Eso pienso yo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es. Entonces, lo vamos a hacer a través de mercadeo digital, llegarle a esos 14.000.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Pero la página está muy bonita, don Marvin. Yo escuché una pauta, hay una pauta en radio ahorita, muy bonita está.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, está muy buena, y la de televisión.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, estamos motivando para que la gente nos llegue.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, gracias, señora Presidenta. Ya se me aclaró.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Bueno, señores, no sé si alguien tiene alguna pregunta más. Don Eduardo, perdón.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Gracias, señora Presidenta. No, don Omar, muchísimas gracias por la información. Yo creo que se ha hecho un enorme esfuerzo en esa curva de aprendizaje. Yo estoy optimista en que lo vamos a lograr.

Pero yo a esta etapa quisiera reforzar un dato fundamental que quiero dejarlo plasmado en el acta: es que hemos logrado colocar ₡900 millones no dentro del Plan BP, y esto tiene un enorme potencial, donde una porción importante también han sido clientes que nos hemos robado de la competencia y ahí les vamos a seguir dando servicios.

Yo creo que eso tiene un valor muy grande y dejarlo planteado, que me parece muy hábil la estrategia de que, una vez que tenemos información del potencial cliente, ayudarlo a través del Programa y, si no, ofrecerle otro tipo de solución.

Creo que eso tiene un enorme valor y que se va a potenciar más. Estoy totalmente convencido de que vamos a potenciar más esa situación.

Muchas gracias, don Omar. Le agradezco mucho la información. Igual, a seguir apretando clavijas para seguir monitoreando esto para lograr las metas que nos propusimos.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Muchas gracias, don Eduardo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Yo he creído mucho en este tipo de programas, pero si nosotros no logramos... digamos, ahorita están con esa saturación, pero un plan de seguimiento es fundamental porque, si no, otra vez se nos caen.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Y el de educación financiera.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Exacto. Sí, exactamente: buscar algunas capacitaciones de educación financiera a este grupo que ya va... porque yo creo que...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Bueno, tengo entendido que eso está.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, estamos en proceso de contratación.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Muy bien, perfecto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señora.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es más, sobre ese tema, el otro día que estuvimos en la actividad abordamos a la señora Ministra de Educación para recordarle un convenio que en el pasado existió y que nunca se ejecutó y que podríamos retomarlo para el tema de educación financiera.

Y entonces quedó en el contacto con el Gerente de tratar de hacer contacto. Incluso, dijo que lo quería estudiar y llevarlo al Conesup para respaldarlo más como una política. A mí me pareció más bien mucho mejor, a pesar de que es potestad de ella como una directriz, pero me pareció mucho mejor y nos lo dijo ahí en el momento el otro día que estábamos en el tema de Ciudad Gobierno.

Pero lo que le quiero decir es que además nos da a nosotros, digamos, como la posibilidad de proyectarnos como un Banco responsable porque, si no, otros sectores que también hacen la crítica a este tipo de productos son los sectores productivos, que resienten que hagamos solo en temas de consumo proyectos. Gracias, Presidenta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Entonces, vamos a dar por recibido el oficio SGN-0191-2023 y sus anexos, por medio del cual se remite el informe y la presentación sobre el Avance del Programa Bienestar Social a enero de 2023.

¿Están de acuerdo, señores?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio SGN-0191-2023 y sus anexos, por medio del cual se remite el informe y la presentación sobre el Avance del Programa Bienestar Social a enero de 2023.

Lo anterior en atención al inciso 3 del acuerdo JDN-5952-Acd-866-2022-Art-7 de carácter periódico mensual”. (302)
(Ref.: Oficio GGC-249-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Omar, muchísimas gracias. Buenas noches.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Buenas noches. Gracias a todos y a todas. Y bueno, don Greivin que está aquí apoyándome, que fue el que diseñó todo este trabajo. Muchas gracias. Que estén muy bien.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Eduardo, ¿puede prender para el voto suyo?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Listo, aprobado. Eduardo Navarro Ceciliano.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

Al ser las **diecinueve horas con veinticinco minutos**, finalizan su participación virtual el Director de Banca de Desarrollo Social Sr. Omar Sánchez Lizano, y el funcionario de la División Desarrollo de Servicios, Sr. Greivin Araya Castillo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En realidad, lo que falta no es mucho. Es que un Director tiene que retirarse. Estaba viendo lo que tenemos y don Luis me recomendaba... don Luis, lo que falta en realidad son cortitos.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, todos son cortos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Todos son bastante cortos, más si lo hacen bien ejecutivo.

Al ser las **diecinueve horas con veinticinco minutos**, inicia su participación virtual el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García.

ARTÍCULO 18

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, se refiere a las políticas que normen la contratación y el crecimiento del Banco en materia de desarrollo de infraestructura y que deben estar en concordancia con el modelo de negocio. Además, solicita dar por atendido el acuerdo JDN-5945-ACD-763-2022-ART-3b inciso 1a. (Ref.: Oficio GGC-253-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Adelante, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, si gustan le pasamos la palabra de una vez a don Maykel para que entre en materia. Es una presentación corta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Buenas noches, Maykel. ¿Cómo está?

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:

Buenas noches. Un gusto saludarlos. ¿Me escuchan bien?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor. Adelante.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:

Gracias. Para la atención de este acuerdo y, dado que está relacionado con las políticas que tiene el Banco ya desde hace mucho tiempo, un cuerpo normativo bastante robusto que regula todo el tema de adquisiciones en general del Banco y que incluye además lo que el acuerdo plantea en temas de crecimiento de infraestructura y todo lo que tiene que ver el impacto en nuestras redes de oficinas producto de los diferentes modelos de negocios que hemos tenido tiempo atrás.

Bueno, contarles que el Banco efectivamente cuenta con instrumentos muy robustos normativos: el Reglamento Complementario, el Manual de Políticas Institucionales y procedimientos mucho más operativos que nos han llevado a crear modelos de contratación bastante ágiles que tienen que ver con el consumo según demanda, *pool* de empresas, híbridos y demás.

Entonces, nos han permitido además tener un inventario de contratos que nos permiten, con facilidad, cada vez que se requiere impactar nuestra red de oficinas, ya sea por traslados, por recomposiciones o por lo que el nuevo plan o modelo de negocios establezca en el canal físico nuestro, tenemos el *pool* de contratos o el grupo de contratos para atenderlo de manera inmediata sin hacer nuevos procedimientos de contratación.

Todos esos contratos que ustedes ven por ahí son producto de licitaciones públicas y eso nos ha permitido... y yo les voy a mostrar lo que esto ocasiona. Este es el mejor ejemplo: que hace un año empezamos desde cero en el proyecto de intervención de la oficina de Heredia.

Hace un año empezamos el proceso de contratación de los diseños, se hizo el diseño, permisos, el proceso de contratación de la constructora, se hizo la construcción y hoy esto es lo que... fotos de hoy. En un año hemos logrado caminar hasta este proceso porque tenemos esos contratos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Maykel, tengo que decirle que ayer anduve por ahí y van súper avanzados y están quedando bellísimas, verdaderamente.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:

Sí, señora. Todo lo que está ahí, y ese es el mejor ejemplo, en 12 meses hemos logrado tener todos estos insumos con una inversión como la que ustedes ven por ahí.

Además, les puedo hablar sobre otros proyectos. Esto es parte de lo que hoy es Heredia. Estamos en Las Juntas de Abangares precisamente en proceso de traslado. Estamos también en proceso con el otro gran proyecto, que es el mejoramiento de las oficinas allá en nuestro local de San Ramón.

Todos estos contratos nos han permitido avanzar de una manera importante para lograr reabrir estas oficinas en plazos muy razonables pasando por todos los procesos: diseños, permisos, construcción y todos los procesos que vienen precedidos de estos mismos contratos. Eso es lo que nos permite tener esa capacidad.

Este es otro de los ejemplos recientes. Hemos intervenido Hatillo, donde les hemos mejorado las condiciones en esa oficina a nuestros clientes y lo hemos hecho en tiempos muy cortos, en realidad.

Entonces, esa es la muestra en obra visible de lo que produce este inventario de contratos que, repito, todos vienen de licitaciones públicas y lo que hacemos es ejecutarlos en unas modalidades que aquí las hemos creado con el patrocinio de la Contraloría General de la República. Todas estas son licitaciones públicas y han sido vistas en su momento por la misma Contraloría.

Entonces, básicamente eso era lo que les quería presentar y la propuesta de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias. Entonces, la propuesta del acuerdo...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pero no entendí el enunciado con la presentación.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Sí, porque es el que dice "elabore una propuesta de política", pero no vimos la política.

La Directora, Sra. González Mora:

No, y el acuerdo dice... justamente eso iba a comentar, "las políticas que norman la contratación", y esto pues es un poco un diccionario de los contratos que se fijan y luego del estatus de los proyectos más importantes en proceso. Tal vez el acuerdo no debería ir en relación con eso porque no es el establecimiento de una política o no sé qué decía el acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, se refiere a "las políticas que normen la contratación y el crecimiento del Banco en materia de desarrollo de infraestructura y que deben estar en concordancia con el modelo de negocio".

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, lo que yo vi de la presentación es como un repaso, un inventario de las obras en proceso que responden obviamente a contrataciones, son licitaciones avaladas por la Contraloría, etc.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Contratos por demanda.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Exactamente. Pero no le encontré el fondo con la relación del enunciado. Yo pensé que iba a ser una cosa más normativa que estableciera la relación entre el crecimiento de la infraestructura en función de las proyecciones de negocio. Eso es lo que yo entendí cuando vi el punto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo me imagino que tal vez, don Raúl, entendiéndolo el cuadro en la segunda filmina que pone don Maykel, donde pone "nuevo modelo de negocios", pone que hay un Reglamento Complementario, o sea, cómo se rige todo ese cuerpo normativo, habla del Manual de Políticas, que eso se ve en el capítulo 8. Yo lo entiendo así, ¿o estoy equivocada, don Maykel?

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:

Sí, señora. Efectivamente, todo nuestro cuerpo normativo incluye cualquier crecimiento, cualquier modelo de negocios, cualquier impacto en nuestra red de oficinas de cualquier modelo de negocio.

Es decir, todo este cuerpo normativo tiene... si hoy tuviéramos un acuerdo, digamos, para ponerles un ejemplo, de transformar todas nuestras oficinas en los colores, para dar un ejemplo, tenemos no solamente este cuerpo normativo que nos permite atenderlo sin hacer nada más, y los contratos, además: no hay ningún tema que esté suelto para atender cualquier intervención o cualquier cambio en nuestra red, en nuestro canal físico, que son los puntos de las oficinas.

Por eso lo hemos atendido de esta manera, es decir, ya existe todo un cuerpo normativo en reglamentos, en políticas institucionales que rigen todo el modelo de adquisiciones, que atiende en un 100%; no hay ningún tema que quede suelto si hay algún requerimiento producto del modelo de negocios nuevo y los que han venido precedidos.

La última intervención grande en nuestras oficinas es el cambio de color en nuestras oficinas al anaranjado. Eso no hubo que establecer ninguna normativa adicional, sino que ya con esto es robusto y suficiente para atender cualquier intervención y cualquier impacto en nuestro canal físico.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Maykel. No, yo sí lo entendí de esa forma porque, para mí, lo que pide eso está en esta filmina nada más. Doña Shirley y don Raúl.

La Directora, Sra. González Mora:

Tal vez la respuesta que buscamos está en que esto responde al inciso 3) de un acuerdo nuestro, específicamente el inciso 3) y donde dice que se pidió con carácter periódico mensual.

Probablemente una parte de esas políticas que menciona, pero el inciso 3) se refería a este detalle y al detalle de la infraestructura y de carácter mensual, eso debe ser y por eso está así y el enunciado responde al artículo completo, obviamente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Shirley. Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

La pregunta es si la Administración se siente cómoda con este marco normativo, si requiere algo de la Junta Directiva porque, si no, yo entendería que es un tema informativo.

Al ser las **diecinueve horas con treinta y seis minutos**, se retira momentáneamente el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es un tema porque lo que se da es por recibido el... es más, la propuesta es dar por atendido el acuerdo JDN-5945-ACD-763-2022-ART-3b inciso 1a.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, esa es la línea, don Raúl. Tenemos la normativa que nos permite desarrollar el negocio en función de los lineamientos y el modelo de negocio que se vaya generando.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Lo que pasa es que a mí me confundió porque el acuerdo dice que elabore y remita una propuesta de política.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero no se requiere.

La Directora, Sra. Fernández Garita:

Entonces, para que lo tomen en cuenta, tomemos en cuenta el acuerdo porque lo que se pidió en el acuerdo fue una propuesta de política.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, pero lo que yo entiendo es que la Administración tiene todas las herramientas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Dice "se refiere a las políticas que norman la contratación" y, para mí, las políticas que norman la contratación están en esa filminá, ahí donde habla del Reglamento, ahí está. Para mí, ahí está muy claro.

Señores, ¿de acuerdo? ¿Don Eduardo?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

De acuerdo.

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

"Dar por recibido el oficio GGC-253-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, se refiere a las políticas que norman la contratación y el crecimiento del Banco en materia de desarrollo de infraestructura y que deben estar en concordancia con el modelo de negocio.

Con lo anterior se da por atendido el acuerdo JDN-5945-ACD-763-2022-Art.-3b". (303)
(Ref.: Oficio GGC-253-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Gracias, don Maykel. Buenas noches.

Al ser las **diecinueve horas con treinta y siete minutos**, finaliza su participación virtual el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García, e inicia su participación virtual el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya

ARTÍCULO 19

8.4.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la presentación y el oficio DIRIM-0046-2023, donde se detalla el Presupuesto de Patrocinios para el año en curso y los aspectos relevantes. (Ref.: Oficio GGC-288-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, este me da la impresión de que sí es un punto más largo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Este sí depende del detalle que queramos. Nada más destacar que la Junta Directiva anterior, abril de 2022, me parece, había solicitado una revisión y había generado una comisión, creo que con dos Directores y don Fernando Rojas, para que revisaran la Política de Patrocinios y la adecuaran a las necesidades en ese momento.

Se aprobó la Política y es sobre la cual hemos venido trabajando ahorita. Entonces, si ustedes quisieran un detalle, se los podemos ofrecer ya con todo el detalle que ustedes gusten.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A mí me interesaría, sinceramente, compañeros Directores, que esto nos lo hagan en mayor detalle, más que viene de la Junta Directiva anterior, se está trabajando con esa aprobación que ellos dieron y nosotros desconocemos y no veo que venía documento adjunto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí viene y viene el monto: son ₡150 millones de patrocinios para 2023, se tienen unos compromisos ya de pago de 2022 que venían. Entonces, ustedes mandan en el detalle que quieran verlo.

La Directora, Sra. González Mora:

Y no nos convocaron a don Jorge Eduardo y a mí. Porque creo que ahí era donde íbamos a revisar el reglamento y no fuimos convocados, a no ser que sea para posterior revisión, de verlo aquí y luego verlo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Y quiénes eran los dos Directores que se...? Digamos, con la otra Junta participaron dos Directores, pero me imagino que de esta Junta debieron haber participado... era doña Shirley con don Jorge Eduardo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Para esta. Para esta se habían convocado, ¿verdad?

El Asesor Jurídico, Sr. León Blanco:

Sí, ya está aprobado y todo.

La Directora, Sra. González Mora:

Según lo recuerdo, así quedó.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así quedó.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Los criterios de los patrocinios ahí están.

La Directora, Sra. González Mora:

A ver, no necesariamente nos tenemos que reunir. Yo he revisado reglamentos, me los envían y yo envío mis observaciones. Hagámoslo así.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y le da una revisión.

La Directora, Sra. González Mora:

Y don Jorge Eduardo yo creo que puede hacer lo mismo. Es más práctico y no atrasamos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perfecto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Entonces, si damos este por atendido y, más bien, que lo traigamos ya con la revisión de la Directora y el Director.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo me comprometo a no retrasar el producto.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta minutos**, reingresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me parece. ¿Les parece, señores? ¿Están de acuerdo?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Sí, dar por recibido el oficio.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, dar por recibido el oficio GGC-288-2023, donde se detalla el presupuesto de patrocinios y se le solicita a doña Shirley González y a don Eduardo Sánchez la revisión correspondiente sobre la Política de Patrocinios vigentes y los cuadros que hay al respecto.

¿De acuerdo, señores? ¿Don Eduardo?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo, señora Presidenta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio GGC-288-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la presentación y el oficio DIRIM-0046-2023, donde se detalla el Presupuesto de Patrocinios para el año en curso y los aspectos relevantes.

Con lo anterior se da por atendido el acuerdo JDN-5974-Acd-122-2023-Art-12 de la Junta Directiva Nacional relacionado con la información solicitada a la Administración respecto al Presupuesto para Patrocinios para el 2023 y los criterios utilizados para otorgarlos según la Política de Patrocinios vigente.

2. Solicitar a los Directores, Sres. Shirley González Mora y Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, que tal como se había indicado en el acuerdo JDN-5974-Acd-122-2023-Art-12, se proceda con la 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". (304)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y un minutos**, finaliza su participación virtual el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya.

ARTÍCULO 20

8.4.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica los cambios autorizados respecto a las tasas activas de la cartera de crédito. (Ref.: Oficio GGC-297-2023)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Este es informativo. No requiere una aprobación, está dentro de las potestades de la Administración, pero tiene que traerse a la Junta Directiva también para su revisión, y eso es de acuerdo con el artículo 16° del Reglamento General de Crédito y se comunican los cambios respecto a las tasas activas de la cartera de crédito para cada una de las líneas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, ahí venían esos cuadritos.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿En qué percentil nos ubicamos en el mercado en consumo, don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No lo tengo aquí, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sería bueno, eso me interesa para ver en qué nivel de competitividad estamos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Estamos bastante competitivos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, dar por recibido el oficio GGC-297-2023, donde se comunican los cambios autorizados respecto a las tasas activas de la cartera de crédito, de acuerdo con lo que viene ahí, el cuadrito. ¿De acuerdo, señores? ¿Don Eduardo?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-297-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, comunica los cambios autorizados respecto a las tasas activas de la cartera de crédito, a saber:

Línea de Crédito	Tasa Anterior	Tasa Actual													
Línea 024 Cuota Única colones	Para clientes que se afilien al BP Combo TBP + 3,00 pp Para clientes que NO se afilien al BP Combo TBP + 3,25 pp	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Con y Sin Combo</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Cliente afiliado al BP Combo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Score: 181 a 999</td> <td>TBP + 2,90 pp por todo el plazo del crédito</td> </tr> <tr> <td>Score: 161 a 180 Zona gris</td> <td>TBP + 4,26 pp por todo el plazo del crédito</td> </tr> </tbody> </table>	Con y Sin Combo		Cliente afiliado al BP Combo		Score: 181 a 999	TBP + 2,90 pp por todo el plazo del crédito	Score: 161 a 180 Zona gris	TBP + 4,26 pp por todo el plazo del crédito					
Con y Sin Combo															
Cliente afiliado al BP Combo															
Score: 181 a 999	TBP + 2,90 pp por todo el plazo del crédito														
Score: 161 a 180 Zona gris	TBP + 4,26 pp por todo el plazo del crédito														
Línea 004 Crédito Vivienda tasa de interés referenciada	Para clientes que se afilien al BP Combo 1 año tasa fija: 8,50% 2 año tasa fija: 8,90% Resto del plazo: TBP + 3,60 pp Para clientes que NO se afilien al BP Combo 1 año: tasa fija: 8,75% 2 año: tasa fija: 9,15% Resto del plazo: TBP + 3,85 pp	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Cliente afiliado al BP Combo</th> <th>Cliente NO afiliado al BP Combo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Score: 181 a 999</td> <td>Primeros 36 meses: Tasa fija del 8,25%</td> <td>Primeros 36 meses: Tasa fija del 8,50%</td> </tr> <tr> <td>Resto del plazo: TBP + 3,25 pp</td> <td>Resto del plazo: TBP + 3,50 pp</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Score: 161 a 180 Zona gris</td> <td>Primeros 36 meses: Tasa fija del 9,61%</td> <td>Primeros 36 meses: Tasa fija del 9,86%</td> </tr> <tr> <td>Resto del plazo: TBP + 4,61 pp</td> <td>Resto del plazo: TBP + 4,86 pp</td> </tr> </tbody> </table>		Cliente afiliado al BP Combo	Cliente NO afiliado al BP Combo	Score: 181 a 999	Primeros 36 meses: Tasa fija del 8,25%	Primeros 36 meses: Tasa fija del 8,50%	Resto del plazo: TBP + 3,25 pp	Resto del plazo: TBP + 3,50 pp	Score: 161 a 180 Zona gris	Primeros 36 meses: Tasa fija del 9,61%	Primeros 36 meses: Tasa fija del 9,86%	Resto del plazo: TBP + 4,61 pp	Resto del plazo: TBP + 4,86 pp
	Cliente afiliado al BP Combo	Cliente NO afiliado al BP Combo													
Score: 181 a 999	Primeros 36 meses: Tasa fija del 8,25%	Primeros 36 meses: Tasa fija del 8,50%													
	Resto del plazo: TBP + 3,25 pp	Resto del plazo: TBP + 3,50 pp													
Score: 161 a 180 Zona gris	Primeros 36 meses: Tasa fija del 9,61%	Primeros 36 meses: Tasa fija del 9,86%													
	Resto del plazo: TBP + 4,61 pp	Resto del plazo: TBP + 4,86 pp													
Línea 099 Vivienda Consumo Cuota Única dólares	Para clientes que se afilien al BP Combo 1 y 2 año: tasa Prime + 2,75 pp Resto del plazo: tasa Prime + 3,00 pp Para clientes que NO se afilien al BP Combo 1 y 2 año: tasa Prime + 3,00 pp Resto del plazo: tasa Prime + 3,25 pp	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Con y Sin Combo</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Cliente afiliado al BP Combo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Score: 181 a 999</td> <td>Primeros 24 meses: tasa fija del 7,50% Resto del plazo: tasa TRI a 6 meses + 4,50 pp</td> </tr> <tr> <td>Score: 161 a 180 Zona gris</td> <td>Primeros 24 meses: tasa fija del 8,86% Resto del plazo: tasa TRI a 6 meses + 5,86 pp</td> </tr> </tbody> </table> <p>**Tasa TRI dólares a 6 meses = 3,17 (al 31 enero 2023)</p>	Con y Sin Combo		Cliente afiliado al BP Combo		Score: 181 a 999	Primeros 24 meses: tasa fija del 7,50% Resto del plazo: tasa TRI a 6 meses + 4,50 pp	Score: 161 a 180 Zona gris	Primeros 24 meses: tasa fija del 8,86% Resto del plazo: tasa TRI a 6 meses + 5,86 pp					
Con y Sin Combo															
Cliente afiliado al BP Combo															
Score: 181 a 999	Primeros 24 meses: tasa fija del 7,50% Resto del plazo: tasa TRI a 6 meses + 4,50 pp														
Score: 161 a 180 Zona gris	Primeros 24 meses: tasa fija del 8,86% Resto del plazo: tasa TRI a 6 meses + 5,86 pp														

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 del Reglamento General de Crédito”. (305)
(Ref.: Oficio GGC-297-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

ARTÍCULO 21

8.4.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la invitación de INCAE con una nueva propuesta formativa en Gobierno Corporativo, la cual abarca temas de relevancia para la Gobernanza Institucional, por realizarse el sábado 25 de marzo de 2023. (Ref.: Oficio GGC-335-2023)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo creo que tenemos un buen tema, ahí lo estamos describiendo en el oficio y la presentación que se nos remitió.

Dice “principios básicos de gobierno corporativo según Basilea y la OCDE, experiencia práctica de manejo de junta directiva, comités de gobierno corporativo y de la administración de entidades bancarias, relaciones entre la administración y la junta directiva para lograr la adecuada alienación de la organización con el plan estratégico, revisión en detalle de normativa regulatoria de gobierno corporativo en Costa Rica e implicaciones para la organización, mejores prácticas de gobierno corporativo a nivel mundial, cuarta revolución industrial, transformación digital y las implicaciones para el sistema de gobernanza y la gestión de entidades bancarias”.

La propuesta de participación serían miembros de la Junta Directiva Nacional, miembros de las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas, Auditorías, Riesgo, Gestión Normativa y el nivel ejecutivo del Conglomerado. Estimamos que podrían ser unas 50 personas.

El objetivo es “potenciar el conocimiento y la comprensión sobre la importancia del gobierno corporativo para la buena marcha de la organización”. Sería 25 de marzo de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

También se había dicho que don Juan y don Luis.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señora.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, señores, aprobar la capacitación en Gobierno Corporativo, la cual abarca varios temas de relevancia para la gobernanza institucional, por ser impartida el sábado 25 de marzo de 2023. Lo anterior, en atención a los acuerdos JDN-5978-Acd-191-2023-Art-8 y JDN-5981-Acd-255-2023-Art-7.

Si están de acuerdo, señores.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En firme, doña Genoveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En firme, sí. Acuerdo en firme, disculpen. ¿Don Eduardo?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Eduardo Navarro Ceciliano, 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 la capacitación en Gobierno Corporativo, la cual abarca varios temas de relevancia para la gobernanza institucional, por ser impartido el sábado 25 de marzo de 2023.

Es importante señalar que se ha confirmado con las Sociedades Anónimas la existencia de contenido presupuestario para la participación de los miembros de su Junta Directiva, Gerencia y Auditoría en la capacitación respecto de la cual se recibió invitación en su momento.

El programa será impartido por el señor Gerardo Corrales y contiene los siguientes elementos:

Tema: Gobierno Corporativo y la gestión bancaria

- Principios básicos de gobierno corporativo según Basilea y OCDE
- Experiencia práctica del manejo de Junta Directiva, Comités de Gobierno Corporativo y de la Administración en entidades bancarias.
- Relaciones entre la Administración y la Junta Directiva para lograr una adecuada alineación de la organización con el Plan Estratégico.
- Revisión en detalle de normativa regulatoria de gobierno corporativo en Costa Rica e implicaciones para la organización.
- Mejores prácticas de gobierno corporativo a nivel mundial
- Cuarta revolución industrial, transformación digital y las implicaciones para el sistema de gobernanza y gestión de las entidades bancarias.

Lo anterior en atención a los acuerdos JDN-5978-Acd-191-2023-Art-8 y JDN-5981-Acd-255-2023-Art-7”. (294)
(Ref.: Oficio GGC-335-2023)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Puntos de Sociedades Anónimas no hay, otras dependencias no hay y asuntos varios no hay.

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CUARENTA Y SEIS MINUTOS.**

Sra. Geneveva Chaverri Chaverri
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5984

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA 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 Webex; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y TRES MINUTOS** del **MIÉRCOLES OCHO DE MARZO DEL DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Geneveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja; y la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leyton.

Ausente con permiso: el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

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.

A su vez, participó de forma virtual: el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 1

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Buenas tardes, señores.

Antes de la aprobación del orden del día, le vamos a dar una cordial bienvenida a la nueva señora directora, doña Clemencia Palomo. Doña Clemencia viene en sustitución de doña Vilma y está nombrada por Gobierno.

Doña Clemencia, bienvenida, a don Raúl ya lo conoce. Doña Shirley, don Jorge Eduardo que lo conoció ahora por acá; don Marvin, que es el señor Gerente que se lo presenté en aquella actividad de la Cámara de Comercio. A doña Iliana que ya conoció; don Juan Luis, que es nuestro asesor legal; y don Luis Alonso, que es el Secretario de esta Junta Directiva.

Falta don Manuel, que es nuestro Auditor; y don Eduardo, que es un director que hoy, lamentablemente, por cuestiones está fuera del país, no se va a conectar.

Señores iniciamos:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión 5982.

3.- Asuntos Informativos:

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica la aprobación del *Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática*. (Ref.: Oficio CNS-1785/08)

3.2.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta la propuesta de *Reglamento para implementar planes contingentes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas*, Acuerdo Sugef 23-23. (Ref.: Oficio CNS-1785/09)

3.3.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite para información, el detalle del cumplimiento de metas PAO 2022 y su ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2022. (Ref.: Oficio SJDN-177-2023)

3.4.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de acuerdos correspondiente a enero y febrero de 2023. (Ref.: Oficio SJDN-252-2023)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- La Gerencia General presenta las acciones realizadas sobre la Dirección de Capital Humano. (Ref.: Oficio GGC-336-2023)

7.- Informes y seguimiento de dependencias 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:

Comité Corporativo de Cumplimiento:

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para lo que corresponda, el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el segundo semestre del 2022, sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. Además, se realizan recomendaciones a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCC-02-ACD-13-2023-Art-6)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta de parametrización del sistema de monitoreo transaccional con la inclusión de tres reportes complementarios para el análisis de transacciones en efectivo de Clientes PEP y personas consultadas por el ICD, así como la revisión de ingresos de fondos de actividades restringidas mediante *VISA Direct*.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la incorporación en el sistema de monitoreo transaccional de tres nuevos reportes, según los parámetros. Ref.: Acuerdo CCC-02-ACD-16-2023-Art-08)

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones:

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular (Ref.: Acuerdo CCNR-06-Acd-43-2023-Art-5)

8.3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para aprobación, la solicitud de modificación al Cuadro de Mando Integral de Fodemipyme, correspondiente al año 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-06-ACD-44-2023-Art-6)

8.4.- Gerencia General Corporativa:

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a diciembre 2022, en cumplimiento con el acuerdo n.º 183 artículo 16 inciso 29º de la Sesión 5624 de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio GGC-220-2023)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el informe del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 al 31 de diciembre de 2022. (Ref.: Oficio GGC-159-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Si vieron ya la agenda, ¿están de acuerdo?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Me dice que la parte de Fodemipyme, no.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

¿El Cuadro de Mando Integral?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, es que no está don Eduardo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Luis, no me pusieron el documento.

No me lo dio la asistente. Si quiere me presta... no es que falta el ...

¿Cuál es el punto?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 8.3.4.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones... este queda excluido.

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

“1. Dejar pendiente, para una próxima sesión, el siguiente punto:

8.3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para aprobación, la solicitud de modificación al Cuadro de Mando Integral de Fodemipyme, correspondiente al año 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-06-ACD-44-2023-Art-6)

2. Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5984, celebrada el 8 de marzo de 2023”. (309)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5982.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No sé si alguien tiene...

Sírvase, adelante.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Hay un acuerdo que se tomó en el Artículo 5 en relación con el *Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. Nosotros aprobamos este Reglamento, pero tengo información de que, lamentablemente no se remitió a las subsidiarias y, entonces, las subsidiarias están en una situación complicada para efectos de su función.

De manera que, entiendo, se iba a hacer la corrección en una de las sesiones, el día de hoy, me parece. Y, en aras de que todo quede en orden quisiera plantear a la Junta que el inciso 2 del acuerdo en el Artículo 5, no se tome, que es precisamente la publicación del Reglamento.

Para que podamos hacer esa modificación, se consideren los criterios de las subsidiarias, las cuatro subsidiarias [incomprensible en el audio].

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí. El Artículo 5 dice: *La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite la propuesta del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

Sí, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Efectivamente, tal como dice don Raúl, faltan los criterios de las subsidiarias y eso se dio porque de la revisión que hago, se los mandaron a los abogados directos de cada una de las sociedades, pero no lo socializaron. Mandaron sus observaciones y de ahí viene la observación.

Entiendo, don Juan, que ya lo revisaron.

No ha sido publicado, entonces no hay ningún problema.

Vamos a incorporarlas, vamos a traerlo y ya proceder con la publicación.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, en el caso de Valores, [incomprensible en el audio].

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Totalmente.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muy bien, entonces, lo que procede, don Juan, en este caso es ¿modificarlo?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Modificarlo y suprimir el inciso 2) del acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Modificar el acuerdo del Artículo 5, inciso 2.

Correcto.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El acuerdo del inciso 2) que dice: *2. Instruir a la Secretaría General que coordine la publicación del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Para complementar eso, me parece que es una posición correcta, hacer esa modificación. Ciertamente, hoy nos reunimos, estábamos viendo esa importante solicitud de las sociedades. Vimos todas las reformas, comentarles, y se cambió cierta información.

Ya quedó el acuerdo para ser subido a la Junta, seguramente, el próximo martes, en un mes plazo, para que ya quede el Reglamento que recientemente se aprobó con esas nuevas modificaciones para que las sociedades ya puedan entrar en tener en vigencia con la publicación correspondiente.

Y, atendiendo también...

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Perdón, una interrupción nada más, para estar claro en el inicio.

¿Usted dice que no es revocar el acuerdo sino modificar el acuerdo?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí, porque no está tomado en firme.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Para modificarlo, sí.

Si hubiera estado en firme, hay que derogarlo y hacer otro que incluya lo que queremos que se incluya, pero, así como una modificación ¿sí se puede?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Y, de ahora en adelante también, como una medida que tomamos e incluimos en la Comisión de Jurídicos es que todos los reglamentos, políticas o manuales que pasen por la Comisión Especial de carácter conglomeral, yo voy a disponer que siempre se socialice con las sociedades para que independientemente si hay observaciones o no para que en el futuro no se esté en esa situación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Estamos de acuerdo señores?

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

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:

“Derogar el acuerdo JDN-5982-Acd-269-2023-Art-5, tomado en la sesión ordinaria 5982 celebrada el miércoles 1° de marzo del 2023 y en su lugar tomar el siguiente acuerdo:

Aprobar el Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se leerá de la siguiente manera:

**REGLAMENTO COMPLEMENTARIO DE CONTRATACIÓN
ADMINISTRATIVA DEL CONGLOMERADO BANCO
POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL**

**CAPÍTULO I
Disposiciones generales**

Artículo 1. Fundamento. El presente Reglamento se dicta con fundamento en lo dispuesto en los artículos 24 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, 131 y 136 de la Ley No. 9986 Ley General de Contratación Pública.

Artículo 2. Cobertura. El presente reglamento regula la actividad interna de Contratación Administrativa del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal, de manera complementaria a la Ley General de Contratación Pública No. 9986 y a su Reglamento.

Artículo 3. Instancias Competentes para la gestión de contratación.

Para las contrataciones del Banco Popular y aquellas con alcance corporativo, la instancia competente para su gestión será la División de Contratación Administrativa del Banco, excepto cuando se trate de la suscripción de capacitaciones abiertas, cuya responsabilidad será de la Dirección de Capital Humano.

Para el caso de las Sociedades Anónimas, la gestión de las contrataciones administrativas estará a cargo de su unidad de Proveeduría. Cuando se realicen contrataciones corporativas donde el Banco no es usuario, una de esas Unidades deberá gestionar el procedimiento.

En el trámite de todas estas contrataciones se deben observar las disposiciones establecidas en la Ley General de Contratación Pública y su Reglamento, este Reglamento Complementario y los procedimientos definidos por el Banco y por cada una de las Sociedades Anónimas según corresponda.

Artículo 4. Jerarquía de fuentes. El Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en todo trámite de contratación, se sujetará a la jerarquía de las normas establecida en el artículo 5 de Ley General de Contratación Pública y a los procedimientos, directrices, manuales o similar, emitidos por el Banco Popular y las Sociedades.

CAPÍTULO II

Actuación de los funcionarios de la Administración y otros sujetos

Artículo 5. Todos los procedimientos de contratación y en cada una de sus etapas, deberán tramitarse de manera proba, íntegra y transparente.

CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN

Artículo 6. Requisitos previos. La determinación de los requisitos previos es exclusiva responsabilidad del área requirente de la contratación misma que fiscalizará el contrato, siendo esa instancia la que conoce plenamente su necesidad. Según el proceso que deba ejecutarse, deben considerarse los requisitos establecidos en los artículos 56, 61 y 63 de la Ley General de Contratación Pública, los cuales serán emitidos por el superior jerárquico del área requirente.

Artículo 7. Decisión inicial. La decisión inicial de todo procedimiento de contratación deberá ser motivada de acuerdo con la previsión de verificación a que se refiere el artículo 37 de la Ley General de Contratación Pública, será emitida por el Titular del área requirente.

Para las excepciones referidas en el artículo 3 de la Ley General de Contratación Pública, la decisión inicial deberá ser aprobada adicionalmente, en el caso del Banco Popular, por el superior jerárquico inmediato del área requirente, al menos a nivel de Director de Área. En el caso de las Sociedades será la Gerencia de cada una de ellas. En los casos de las contrataciones de la Asamblea de Trabajadores, será la Dirección Ejecutiva la que solicite a la Gerencia General Corporativa el apoyo logístico para llevar a cabo las contrataciones. En el caso de Junta Directiva Nacional y sus dependencias adscritas, la decisión inicial corresponderá al presidente del órgano respectivo. En lo que respecta a la Auditoría Interna, será el Auditor General.

Artículo 8. Excepción a los procedimientos ordinarios de contratación. Se exceptúa de la aplicación de los procedimientos ordinarios, únicamente la actividad contractual establecida en el artículo 3 de la Ley General de Contratación Pública. Para la ejecución de los procesos de excepción, en el expediente electrónico que se conforme, deberán quedar acreditados todos los documentos que justifican y sustentan el trámite de excepción, conforme cada uno de los casos en que se aplique.

Para las excepciones a que refiere el artículo 3 de la Ley General de Contratación Pública, se debe cumplir al menos los requisitos establecidos en el artículo anterior.

Artículo 9. De los Órganos de aprobación.

9.1 Junta Directiva Nacional. Cuando se trate de contrataciones reservadas a la Junta Directiva Nacional, por normativa expresa, tanto el pliego de condiciones como la resolución del procedimiento, le corresponderá a este órgano. Todo lo anterior deberá remitirse desde la Gerencia General Corporativa con la validación del titular de la Dirección Jurídica.

Los recursos de objeción al pliego de condiciones, así como las aclaraciones, enmiendas, modificaciones y prórrogas serán atendidas en el caso del Banco Popular por la División de Contratación Administrativa y por el Jefe de la Unidad de Proveeduría en el caso de las Sociedades.

En caso de recurso de revocatoria, será la Junta Directiva Nacional la competente para resolver, debiendo existir una recomendación de su Asesoría Jurídica quién se conformará como la instancia competente para gestionar el procedimiento.

Para los recursos de objeción al pliego de condiciones y apelación a los actos de resolución que debe resolver la Contraloría General de la República, será la División de Contratación Administrativa la competente para la atención de las audiencias respectivas, debiendo informar a la Junta Directiva Nacional a través de la Gerencia General.

9.2 Comisiones Banco Popular

9.2.1. Comisión Corporativa de Contrataciones. Aprobará todas las contrataciones promovidas por el Banco Popular y cuyo objeto alcance a la Corporación, independientemente de la cuantía y del proceso de contratación promovido, sea este ordinario o excepcionado. Esta comisión estará integrada por los titulares de:

- La Gerencia General Corporativa, quien preside
- Las Gerencias de las sociedades que integran la Corporación. En el momento de votar podrán abstenerse aquellos gerentes cuya sociedad representada no es partícipe o beneficiaria del bien o servicio por contratar
- Un abogado de la Dirección Jurídica, con voz, pero sin voto

Los miembros titulares podrán ser sustituidos por un suplente, solo por motivo de incapacidad, vacaciones o licencias temporales. En el caso del Banco Popular el titular podrá ser suplido por uno de los Subgerentes Generales, en el caso de las Sociedades por el titular de cualquiera de las Gerencias de Área o Direcciones.

En calidad de invitados con voz, pero sin voto, participarán:

- El Director de Soporte Administrativo
- La Jefatura de la División de Contratación Administrativa o la Jefatura del Área Gestión y Análisis de Compras
- El área requirente en la persona del fiscalizador del contrato
- Cualquier otro que solicite la presidencia de la comisión

Aprobará el pliego de condiciones y la resolución del procedimiento de todos los casos de contratación con alcance corporativo. Todo lo anterior deberá remitirse la Comisión con la validación de la Dirección Jurídica.

Los recursos de objeción al pliego de condiciones, así como las aclaraciones, enmiendas, modificaciones y prórrogas serán atendidas por la División de Contratación Administrativa.

En caso de recurso de revocatoria, será la Comisión Corporativa de Contrataciones la competente para resolver, siendo la División de Contratación Administrativa o quien ésta designe, el órgano instructor.

Para los recursos de objeción al pliego de condiciones y apelación a los actos de resolución que debe resolver la Contraloría General de la República, será la División de Contratación Administrativa la competente para la atención de las audiencias respectivas, debiendo informar de lo actuado a la Comisión Corporativa de Contrataciones.

9.2.2. Comisión Gerencial para Excepciones de oferente único y seguridades calificadas En el caso del Banco Popular. Será competencia de esta comisión la autorización para la aplicación de las excepciones de oferente único y seguridades calificadas establecidas en el artículo 3 de la Ley General de Contratación Pública y cuando la estimación para el período contractual sea igual o mayor a la base del umbral de la licitación mayor.

Esta comisión estará conformada por los titulares de:

- La Gerencia General Corporativa, quien presidirá
- Una de las Subgerencias Generales
- La Dirección de Soporte Administrativo
- La dependencia que figure como fiscalizador del contrato
- Un abogado de la Dirección Jurídica, quien participará con voz, pero sin voto.

El caso será presentado por la Jefatura de la División de Contratación Administrativa o en ausencia de ésta, por la Jefatura del Área Gestión y Análisis de Compras.

Esta comisión otorgará en un mismo acto, la autorización para la aplicación de la excepción invocada y la aprobación de la recomendación de resolución del proceso.

Cuando se tramiten contrataciones excepcionadas por único proveedor o seguridades calificadas, la Gerencia General Corporativa deberá informar a Junta Directiva Nacional dentro de los siguientes cinco días hábiles posterior a la adjudicación.

9.2.3 Comisión para Excepciones. Para el Banco Popular. Independientemente de la cuantía estimada, esta comisión aprobará la resolución de los casos de contrataciones directas establecidas en la legislación, excepto las referidas a oferente único y seguridades calificadas de aprobación por la Comisión Gerencial de Seguridades Calificadas y Oferente Único; conocerá además los casos promovidos al amparo de los procedimientos especiales, estratégicos y/o innovadores a que hace referencia la Ley General de Contratación en los artículos 20, 21, 22 y 66.

Conformación de la Comisión para Excepciones.

En el caso del Banco Popular la comisión estará conformada por los titulares de:

- Subgerencia General de Operaciones quien presidirá, en caso de ausencia, la Subgerencia General de Negocios,
- La Dirección de Soporte Administrativo
- La dependencia que figure como fiscalizador del contrato
- Un abogado de la Dirección Jurídica, quien participará con voz, pero sin voto.

Los miembros titulares solo podrán ser sustituidos por un suplente, en los siguientes casos: por motivo de incapacidad, vacaciones o licencias temporales.

El caso será presentado por la Jefatura de la División de Contratación Administrativa o en ausencia de ésta, por la Jefatura del Área de Gestión y Análisis de Compras.

Esta comisión otorgará en un mismo acto, la autorización para la aplicación de la excepción invocada y la aprobación de la recomendación de resolución del proceso.

9.2.4 Comisión para compra de Tecnología para el Banco Popular. Esta comisión se integra para realizar contrataciones al amparo de lo establecido en los artículos 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública.

Cuando concurren aspectos de oportunidad y conveniencia, se podrá utilizar el procedimiento especial señalado en los artículos 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública, siempre y cuando la estimación del objeto supere el umbral de la licitación mayor.

La aplicación de este procedimiento especial, será aprobada por la Dirección de Soporte Administrativa mediante acto motivado.

La comisión estará integrada por los titulares de:

- La Gerencia General Corporativa, quien presidirá la sesión
- Una de las Subgerencias Generales
- La Dirección de Tecnología de información
- La Dirección de Soporte Administrativo
- La División de Contratación Administrativa
- La dependencia que figure como fiscalizador del contrato
- Un abogado de la Dirección Jurídica, con voz y sin voto.

Los miembros titulares de la comisión no pueden delegar su representación.

Competencias de la Comisión

e) Aprobar la resolución del procedimiento de todos los casos de contratación para la compra de Tecnología, según alcance establecido en los artículos 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública y su reglamento. Esta resolución deberá remitirse la Comisión con la validación de la Dirección Jurídica.

f) Aprobar los pliegos de condiciones, requiriendo para ello la validación jurídica previa que debe ser otorgada en un plazo máximo de 5 días hábiles.

g) Resolver en todos los casos los recursos de revocatoria.

h) En todos los casos será la División de Contratación Administrativa la que atienda las objeciones, enmiendas, modificaciones y/o prórrogas. En cuanto a las objeciones, la resolución deberá contar con la validación Jurídica.

9.2.5 Comisión de Licitaciones Mayores. Para el Banco Popular. Excepto las contrataciones reguladas en el artículo 9.5, esta comisión aprobará las resoluciones y revocatorias de las licitaciones mayores. Estará conformada por los titulares de:

- La Gerencia General Corporativa o cualquiera de las Subgerencias generales, quien presidirá
- La Dirección de Soporte Administrativo
- El área requirente en la persona del fiscalizador del contrato
- La División de Contratación Administrativa
- Un abogado de la Dirección Jurídica, quien participará con voz, pero sin voto.

Los miembros titulares no podrán delegar su participación.

Los pliegos de condiciones, así como sus enmiendas y/o modificaciones, serán aprobados por la Dirección de Soporte Administrativo. Esto no incluye las prórrogas, cuya responsabilidad es de la División de Contratación Administrativa.

Las audiencias a los recursos de objeción al pliego de condiciones y las apelaciones, serán atendidas por la División de Contratación Administrativa.

9.2.6 Comisión de Licitaciones Menores. Para el Banco Popular. Excepto las contrataciones reguladas en el artículo 9.5, esta comisión aprobará las resoluciones y revocatorias de las licitaciones menores. Estará conformada por los titulares de:

- La Dirección de Soporte Administrativo, quien preside
- El área requirente en la persona del fiscalizador del contrato
- La División de Contratación Administrativa
- Un abogado de la Dirección Jurídica, quien participará con voz, pero sin voto.

Los miembros titulares no podrán delegar su participación.

En cuanto a la aprobación de los pliegos de condiciones, así como las objeciones, enmiendas y/o modificaciones, los competentes para aprobar serán los siguientes:

- La Dirección de Soporte Administrativo cuando la estimación del negocio sea igual o superior al 50% del umbral vigente para la licitación menor. En los casos de los contratos de objeto continuado se considerará este porcentaje sobre el plazo contractual sin incluir prórrogas.
- La División de Contratación Administrativa aprobará los pliegos de condiciones en todos los demás casos y las prórrogas de todos los procedimientos.

Esta aprobación podrá otorgarla la Dirección de Soporte Administrativo en caso de ausencia temporal del titular de la División de Contratación Administrativa.

9.2.7. Licitación Reducida, niveles de aprobación. En el caso del Banco. Para la aprobación de las licitaciones reducidas, se procederá como sigue:

Pliego de condiciones:

- Jefatura de la División Contratación o la Jefatura del Área Gestión y Análisis de Compras

Resoluciones del proceso de contratación:

- La División de Contratación Administrativa, en caso de ausencia temporal de ésta y el monto por adjudicar no supere el 30% del umbral vigente, la aprobación será otorgada por la Jefatura del Área Gestión y Análisis de Compras.

La fase recursiva deberá atenderse según corresponda de frente a las condiciones que establece el artículo 62 de la Ley General de Contratación Pública y su reglamento, considerando lo siguiente:

- La División de Contratación Administrativa será la responsable de resolver los recursos de revocatoria interpuestos, los cuales deben contar con la validación de la Dirección Jurídica.

9.3 Atención en las Sociedades.

Para todos los procedimientos de contratación, la aprobación de pliegos cartelarios, recursos de objeción, resolución de los procedimientos de contratación y los recursos de revocatoria, serán responsabilidad de las siguientes comisiones:

Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.

La Comisión estará integrada por el Gerente quien presidirá; el Gerente de Negocios y el Gerente de Operaciones.

Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A.

La Comisión estará conformada por el Gerente, quien presidirá; el Gerente de Apoyo Administrativo y el Gerente de Negocios.

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S.A.

La comisión estará conformada por el Gerente, quien presidirá; el Director de Administración, quien presidirá en caso de ausencia del Gerente General; el Jefe de la Sección Administrativa, el Ejecutivo Administrativo, el Director de la Unidad Usuaria respectiva y un representante del Área Técnica cuando corresponda.

La comisión estará conformada por el Gerente General, quien presidirá; el Director de Administración; el Jefe de la Sección Administrativa, el Ejecutivo Administrativo, el Director de la Unidad Usuaria respectiva y un representante del Área Técnica cuando corresponda.

En caso de ausencia del Gerente, la comisión será presidida por el Director de Administración.

Esta Comisión no sesionará ante la ausencia de los dos primeros integrantes nombrados.

Popular Correduría de Seguros, S. A.

La Comisión estará integrada por el Gerente, quien presidirá; el Gerente del Área Administrativa Financiera y el Gerente del Área Usuaria respectiva.

En todas las Sociedades Anónimas, dicha Comisión deberá contar con el apoyo del Encargado de la unidad de Proveduría y el Asesor Legal respectivo, quienes participarán con voz y sin voto.

Los integrantes de las comisiones no podrán delegar su representación.

La resolución que se adopte se considerará como el acto de adjudicación razonado para el concurso.

La atención de audiencia conferida por la Contraloría General de la República para recursos de objeción y apelación, serán atendidas por la Unidad de Proveduría de cada Sociedad. Las objeciones y revocatorias que deban resolver las comisiones antes indicadas, el órgano instructor será la Unidad de Proveduría de cada Sociedad con la validación jurídica respectiva.

CAPÍTULO IV Sobre el Refrendo Interno

Artículo 10. Refrendo interno. El órgano competente para otorgar el refrendo interno en el Banco y las sociedades será la Dirección Jurídica quien lo atenderá en un plazo no mayor a diez días hábiles excepto las contrataciones derivadas del artículo 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública en cuyo caso el plazo máximo será de siete días hábiles.

CAPÍTULO V Multas

Artículo 11. Multas.

Cuando se presenten casos en donde deban aplicarse las cláusulas penales o multas previstas en el contrato, la instancia fiscalizadora debe emitir un acto motivado con indicación de la prueba que lo sustente y así comunicárselo al contratista. En contra de esa decisión, el contratista podrá interponer los recursos de revocatoria y apelación, los cuales deberán ser resueltos por las siguientes instancias:

- c) En los casos de las licitaciones mayores y las contrataciones reguladas en los artículos 68 y 70 de la Ley General de Contratación Pública, la revocatoria será resuelta por el mismo titular subordinado que emitió el acto y la apelación por la Dirección de Soporte Administrativo en conjunto con la Subgerencia General de Operaciones.
- d) En todos los demás casos será resuelta por el mismo titular subordinado que emitió el acto y la apelación por la Dirección de Soporte Administrativo.

En el caso de las Sociedades lo resolverán las Comisiones indicadas en el artículo 9.3 de este Reglamento.

Los integrantes de las comisiones no podrán delegar su representación.

En todos los casos el órgano instructor será la Unidad de Contratos cuya recomendación de resolución debe ser validado por la Dirección Jurídica.

CAPÍTULO VI

Donación

Artículo 12. Contrato de Donación.

12.1 Donación de bienes del Banco a instituciones de la Administración Pública. La donación se constituye mediante un contrato traslativo de dominio, de carácter gratuito.

En todos los casos deberá constar el avalúo elaborado por personal profesional especializado y con una vigencia máxima de un año de elaborado.

La donación deberá adoptarse mediante un acto motivado de la Junta Directiva Nacional, cuando se trate de donación de un bien inmueble propiedad de la institución, o de la Gerencia General Corporativa, cuando se trate de la donación de un bien mueble propiedad de la institución. De todo acto de donación y para lo de su cargo, se informará a la Auditoría Interna.

12.2 Donación de bienes muebles del Banco a instituciones de la Administración Pública. La donación de bienes muebles con instituciones de la Administración Pública es posible en el tanto tenga por objeto satisfacer el interés público.

La decisión de donar bienes muebles deberá ser adoptada por la Gerencia General Corporativa.

La donación se instrumentará mediante acuerdo de donar del Banco y un acuerdo de aceptación de la institución donataria, adoptado por funcionarios competentes.

Los bienes muebles inscribibles en el Registro Nacional serán donados con las formalidades legales respectivas. Para todos los casos, el documento de traslado de dominio, así como los gastos en que se incurra por dicho traslado, serán a cargo del Banco; salvo que las autoridades competentes de la donante y la donataria según lo indicado en el párrafo final del apartado 12.1 de este artículo, acuerden lo contrario.

La donación de bienes muebles declarados en desuso o en mal estado deberá hacerse en escritura pública, lo cual constituye un requisito de validez impuesto por Ley. Esta escritura deberá ser suscrita por el Apoderado del Banco que cuente con poder suficiente para ello, de conformidad con lo dispuesto por el Capítulo VIII del Código Civil, artículos 1253 y 1254 y concordantes, que confiere la potestad de enajenar toda clase de bienes.

12.3 Donación de bienes inmuebles del Banco con instituciones de la Administración Pública. Para la donación de bienes inmuebles deberá mediar resolución motivada por parte de la Junta Directiva Nacional, sin que se pueda delegar tal actuación; así como un acuerdo de aceptación tomado por el máximo jerarca de la institución beneficiaria de la donación conforme lo establecido por el artículo 75 de la Ley General de Contratación Pública. En el caso de las entidades descentralizadas, el acuerdo de donación o de aceptación, será acordado por sus respectivas Juntas Directivas y en el caso de las Municipalidades, por el Concejo Municipal.

Para los casos que el bien inmueble que se pretende donar está afecto por ley a un fin público específico, se requerirá de una ley especial que lo desafecte en forma previa a adoptar el acuerdo de donación.

12.4 Donación de bienes muebles en desuso o mal estado del Banco con instituciones de la Administración Pública o a entidades privadas. Todos los bienes muebles declarados por el Banco en desuso o en mal estado podrán ser objeto de donación, ya sea a entidades públicas o privadas declaradas de interés público, de interés social o sin fines de lucro, debiendo existir acto motivado para ello.

Los bienes en desuso son aquellos que no son útiles o necesarios para las labores desarrolladas por el Banco; los que pueden estar en buen estado. Sin embargo, el Banco no los requiere para el normal desarrollo de sus funciones; o bien ya han cumplido su objetivo y no existe interés en venderlos o canjearlos.

Los bienes pueden estar en mal estado e inservibles para ser utilizado para su fin propio, en cuyo caso, estos bienes pueden ser susceptibles de destrucción, desarme o desmantelamiento y, pese a esas condiciones, resulten de interés para la institución o asociación que los recibe.

La decisión de la donación deberá ser adoptada por la Gerencia General Corporativa y se instrumentará mediante el acuerdo de la institución donante y el acuerdo de aceptación de la institución o asociación donataria.

En todos los casos deberá constar el **avalúo** elaborado por el órgano especializado de la Administración o en su defecto por avalúo de la Dirección General de Tributación u otra entidad pública.

La donación de bienes muebles declarados en desuso o en mal estado deberá hacerse en escritura pública, lo cual constituye un requisito de validez impuesto por Ley. Esta escritura deberá ser suscrita por el Apoderado del Banco que cuente con poder suficiente para ello, de conformidad con lo dispuesto por el Capítulo VIII del Código Civil, artículos 1253 y 1254 y concordantes, que confiere la potestad de enajenar toda clase de bienes.

CAPÍTULO VII

Comisión Consultiva Corporativa de Contratación Administrativa

Artículo 13. Comisión Consultiva Corporativa de Contratación Administrativa. Con el propósito de atender consultas en materia de contratación administrativa en casos complejos, se conforma una comisión Consultiva Corporativa que estará integrado por el titular de la Dirección de Soporte Administrativo del Banco, quien lo coordinará; los encargados de la Proveduría de cada Sociedad, un asesor legal corporativo de la Dirección Jurídica y los Asesores Legales del Banco destacados en las Sociedades Anónimas.

Dicha Comisión se reunirá, a solicitud de alguno de los Gerentes de las Sociedades Anónimas, donde se indiquen los aspectos puntuales a ser abordados, con una antelación mínima de cinco días hábiles. Los criterios emitidos por dicha Comisión para que tengan validez deberán constar por escrito y no tendrán carácter vinculante, sino solo orientador.

Transitorio único

Los procedimientos de contratación y contratos iniciados antes de la vigencia de la Ley General de Contratación Pública se concluirán conforme al Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal vigente en el momento de adoptarse la decisión inicial del concurso.

Este Reglamento rige a partir de su publicación en La Gaceta y con la entrada en vigencia de la nueva ley General de Contratación Pública.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (318)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-2-ACD-10-2023-Art-2)

ACUERDO FIRME.

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

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5982, celebrada el 1 de marzo de 2023”. (310)

ARTÍCULO 3

3.1.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica la aprobación del *Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática*. (Ref.: Oficio CNS-1785/08)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Buenas tardes, bienvenida, doña Clemencia.

La Directora, Sra. Palomo Leyton:

Muchas gracias.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En Asuntos Informativos tenemos básicamente dos del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero. El primero se refiere a la aprobación del *Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática*.

La propuesta es darlo por recibido.

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

“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para lo que corresponda, el oficio CNS-1785/08, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica la aprobación del Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistemática.

Lo anterior, de conformidad con el inciso b) del artículo 171 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, Ley 7732”. (311)

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta la propuesta de *Reglamento para implementar planes contingentes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas*, Acuerdo Sugef 23-23. (Ref.: Oficio CNS-1785/09)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El segundo también del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, que remite a consulta la propuesta de *Reglamento para implementar planes contingentes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas*.

La propuesta es recibirlo y pasarlo a la Administración y pedirle a esta que le remita a esta Junta Directiva una copia de la respuesta que le dé al Conassif, como usualmente hacemos cuando remiten un reglamento en consulta.

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

“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para que brinde la respuesta correspondiente, el oficio CNS-1785/09, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta la propuesta de Reglamento para implementar planes contingentes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas, Acuerdo Sugef 23-23.

La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta que se brinde al Conassif.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 361 inciso 2) de la Ley General de Administración Pública, Ley 6227”. (306)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

3.3.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite para información, el detalle del cumplimiento de metas PAO 2022 y su ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2022. (Ref.: Oficio SJDN-177-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El tercero viene de la Secretaría, es la presentación por normativa interna del PAO del año anterior y su ejecución presupuestaria al 31 de diciembre.

Acá sobresale que las metas del PAO propuestas por la Secretaría se cumplen y el presupuesto muestra una ejecución del 86%.

Esto es que el año pasado se tomó la decisión de no devolver ciertos recursos y eso nos llevó a una subejecución por el orden de ₡55.000.000 que no dio un cumplimiento del PAO del 86%.

Si sobresaie y la propuesta sería dar por recibido el oficio de la Secretaría y de conformidad con lo que dice la ley.

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

“Dar por recibido el oficio SJDN-177-2023, 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 31 de diciembre de 2022.

Lo anterior de conformidad con el artículo 11 de la Constitución Política, el artículo 7 de la Ley General de Control Interno, Ley 8292 y el Manual de Políticas Institucionales”. (312)

ARTÍCULO 6

3.4.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de acuerdos correspondiente a enero y febrero de 2023. (Ref.: Oficio SJDN-252-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El cuarto sería también de la Secretaría que remite el Informe de Seguimiento de acuerdos. La propuesta sería instruir a las unidades responsables para la atención total de estos acuerdos. Y eso sería básicamente.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Compañeros, así tal cual indica don Luis Alonso, la propuesta es dar por recibidos los dos oficios del Conassif y los dos oficios de la Secretaría.

¿Algún comentario o estamos de acuerdo en darlos por recibidos?

Bien, sírvanse manifestarlo.

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

“1. Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos, con corte a enero y febrero 2023, contenido en el oficio SJDN-0252-2023.

2. Se instruye a las Unidad Responsables a dar atención total a los acuerdos reportados como pendientes de atender en el Informe de seguimiento de acuerdos correspondiente a los meses de enero y febrero del año 2023, de la Junta Directiva Nacional.

Lo anterior, en atención al artículo 35 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del CFBPDC y el acuerdo JDN-5611-Acd-061-2019-Art-6 inciso 2) del 28 de enero del 2019”. (313)

ARTÍCULO 7

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Informarles que el Banco ha estado muy activo en los asuntos del Día Internacional de la Mujer, tuvimos una actividad de la Caja Costarricense del Seguro Social, también estuvimos invitados a CENAC y creo que la actividad que hubo de Pensiones fue verdaderamente con una concurrencia bien, pero bien hermosa. Creo que la gente salió sumamente satisfecha.

A las empleadas del Banco, de parte de esta Junta Directiva, se les mandó un saludo, tanto doña Iliana como esta servidora les mandamos un mensaje a las mujeres del Conglomerado a nombre de la Junta Directiva.

Y, ahora a las 5:30 les vamos a dar un reconocimiento a 6 mujeres del Banco que van a venir aquí, deseáramos que fueran a las 2.000 y pico que hay, pero no podemos. Verdaderamente ha sido muy bonito. Gracias, doña Shirley, por la idea [incomprensible en el audio].

Así es que muchísimas gracias.

También vamos a ver un asunto que quedó pendiente, que lo vamos a ver ahorita.

¿El seguimiento del Plan Estratégico Conglomerado, era?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, tenemos a don Alberto que, en conjunto, tanto la Administración como el Área de Riesgo, hicimos...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, don Marvin, antes de que se me olvide.

Disculpen, señores, don Manuel se excusa, tiene una situación de salud la tarde de hoy me dijo que se excusaba y, don Marco, que viene muchas veces, está de vacaciones.

Así que le deseamos la pronta recuperación a don Manuel [incomprensible en el audio].

Gracias.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Habíamos comentado que tuvimos una reunión en la Sugef por el tema de supervisión consolidada, que son las observaciones de un estudio que hicieron ellos hace varios meses y en la reunión presentaron cuáles eran las observaciones que ellos planteaban.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, perdón.

Ahí dice 30 minutos, la podemos hacer más ejecutiva, por favor.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Van a ver que tenemos cuatro, cinco filminas que van muy al grano.

Entonces, comentaba, después viene un informe, hay que darle atención, ese informe tenemos que responderlo el 14 de marzo. La idea de presentarlo hoy, por si hay alguna observación y presentarlo con anticipación a la Sugef.

En conclusión, plantean 11 observaciones de las cuales ya hemos atendido varias y no demuestran, y así lo mencionan, ellos dicen en su juicio que, en primera instancia dice: *se determina que el Conglomerado, pues tiene un proceso formalmente establecido para la formulación y actualización del plan administrativo*, pero ahí vamos a ver que tal vez es una de las observaciones.

No hay observaciones como que sean de riesgo o incumplimiento, pero esta específica, la primera, tiene que ver con que los lineamientos, que fueron aprobados en noviembre de 2022 por parte de la Junta Directiva que tienen un vencimiento, dicen ellos, a mayo de 2023 y mencionan que la Presidencia había renunciado. En ese momento renunció en el 2022 y ven entonces como un tema de riesgo el hecho de que no haya una continuidad a nivel de la Junta Directiva.

Es uno de los elementos que vamos a tocar, que, en realidad, eso es parte de la norma y lo vemos arriba en el documento que ustedes tienen, es un tema de referencia de estrategia y vemos claramente que es un tema inherente al Banco. Nosotros tenemos unas pautas y esas pautas son seguidas a la hora de hacer los lineamientos y que la Administración, pues hace una gestión y la implementación respectiva.

Por otro lado, nos habla de un riesgo de contagio y de concentración, ahí no vamos a mencionar que ellos plantean directamente algunos elementos y aquí queremos hablar un poquito sobre el punto medular de este tema.

Dice que se realiza una *limitada gestión de la identificación, medición, control y verificación de las exposiciones al riesgo de concentración y se determina que no se dispone de un marco integral que permita gestionar adecuadamente el riesgo y otros límites de exposiciones y la concentración de riesgo entre entidades y empresas que conforman el Conglomerado*.

Y que para cada uno de ellos estamos dándole atención y ahora nos va a ampliar en algunos de los temas.

En cuanto al seguimiento intergrupo, también es uno de los elementos que hemos venido trabajando en cuanto a las reuniones que se mantienen a nivel conglomeral y que, si bien es cierto, lo hacemos a través de las reuniones mensuales que tenemos a nivel de las presidencias con las gerencias de las sociedades anónimas.

Nos hablan también de los indicadores fuera de apetito, lo vimos ayer, con los segmentos que ellos mencionaban que se estaba presentando cierta reiteración en el tema de la no atención oportuna de esos indicadores que estaban fuera de apetito.

Mencionamos en el escrito cuáles son las acciones que se han tomado, hablamos de las acciones de la Gerencia, los compromisos que se establecen a nivel de cada una de las áreas en el Banco y de las sociedades anónimas y cómo con ello vamos a estar controlando y también hablamos de *dashboard*.

Nos hablan también en el otro punto de indicadores comparativos con la industria y mencionan que a la hora de que hacemos la revisión de los resultados del Banco, no se hacen comparativos con respecto a la industria. Y, bueno, estamos informando que también se ve en las reuniones internas y de Junta Directiva cuáles son esos indicadores que tenemos.

En cuanto al tema de cumplimiento normativo, también hacemos una serie de observaciones bien detalladas sobre las acciones que se han venido tomando específicamente con las observaciones que ya ellos habían expresado y cómo estamos tomando acción.

La gestión de capital es un elemento que no lo teníamos como parte del caso, nos indican que tenemos que hacer una revisión a nivel conglomeral de los indicadores de la gestión de capital. Nos dicen las observaciones y también planteamos un plan de trabajo para darle visualización y atención.

Lo mismo con el control de la liquidez conglomeral donde lo que plantean es que la liquidez conglomeral debe hacerse en forma global en el grupo. Y, aquí, tal vez, la observación para doña Shirley que está en Pensiones.

Tenemos un procedimiento que nos dice: "todos nos vamos a reunir, cuándo se ve, qué es lo que vence", pero sociedades como SAFI, como Popular Pensiones han indicado que todo lo que tenga que ver con el capital aportado por el Banco, ahí en esa parte no tienen ningún problema, pero que sí lo tienen con los fondos de terceros.

Voy a profundizar este elemento con la Sugef a ver si ellos lo que quieren es que también incorporemos los fondos de terceros como parte de ese control de liquidez. Me parece que sí, pero lo vamos a validar y, a partir de ahí, construir con las sociedades.

No hay nada malo ahí, me parece que es sano y se requiere acción desde el punto de vista de la liquidez, no para que les diga cómo hacerlo sino la visualización que como Conglomerado debemos tener.

El otro es la ejercitación de los planes de continuidad a nivel conglomeral. Lo que nos dicen es: "solo ejercitaron uno que fue el de Valores, pero el resto no se ha hecho y no se ha hecho en una forma completa para las cuatro sociedades al mismo tiempo en el Banco". Ahí estamos haciendo también el planteamiento correspondiente.

Nos hablan de los indicadores de liquidez conglomeral y sobre cada uno de ellos estamos trabajando. Hay planes de trabajo para los 10 hallazgos que estamos presentando, me parece que la respuesta que se ha construido con Riesgo, con la Administración, bastante detallada y la idea sería si ustedes quieren ver algo más detallado, lo podemos ver, ahí está la presentación para traerla yo aquí después.

Repito, no hay ningún elemento de incumplimiento, que eso es importante, las observaciones, me parece que son válidas, pero tampoco nos reflejan algo que deba preocupar o deba tener una atención oportuna del Banco.

Si quieren lo podemos ver más en detalle, pero se ve la respuesta a lo planteado por la Sugef.

La Directora, Sra. González Mora:

Lo que quería resaltar que la mayoría de esos hallazgos, los hemos tratado en esta Junta, hemos hablado de temas conglomerales, de estrategia, etc. En buena hora que la Junta, en la voz de algunos de nosotros, ha tenido una visión correcta acerca de las necesidades inmediatas que tiene este Conglomerado en temas de administración y gobernanza y control de temas financieros.

Así es que creo y, por dicha, no hay temas de sanción ni incumplimiento, son puras recomendaciones, pero yo creo que andamos bien. El trabajo hay que continuarlo y colaborar con la Institución para resolver esos temas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Shirley.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Aunque no haya observaciones de fondo, me parece que es absolutamente necesario darle atención y seguimiento a este informe porque hay algunas menciones que son realmente de alto calado y que me parece a mí esta Junta debe prestar atención.

Y solamente me voy a referir a dos: el tema de la estrategia corporativa, que yo creo que debería estar ocupando más espacios en estas sesiones.

Es un tema en el cual la Superintendencia pone muchísima atención y ha habido dos puntos de inflexión acá: el esperable, que es cuando cambie las juntas directivas, que por diseño de gobernanza en esta institución no hay continuidad, de manera parcial de la Junta Directiva como debiera suceder para justamente garantizar esa aplicación destinada a [incomprensible en el audio] a la estrategia.

Yo creo que es bien importante que estemos nosotros [incomprensible en el audio 26:03] constante de todo, revisando en nuestras agendas de estas sesiones de Junta, la estrategia corporativa.

Y, hago énfasis también, de manera conglomeral, a veces aquí las subsidiarias son percibidas como satélites, nada más, que no forman parte de toda una estrategia y los que estamos presidiendo las subsidiarias a veces lo sentimos.

Aquí hay 4 directores que presiden subsidiarias, justamente siguiendo un esquema corporativo, donde se une o se pretende unir esa estrategia corporativa a las subsidiarias.

No ayuda para nada que tengamos una limitación en cuanto al alcance del Gerente General Corporativo, desgraciadamente tenemos una limitación legal en ese sentido. Pero, me parece que desde la Junta Directiva Nacional sí deberían establecerse los canales más apropiados para la estrategia del Conglomerado y exigir los resultados [incomprensible en el audio].

Por otro lado, creo que hay una observación muy relevante con respecto al control de la liquidación local. Esto va más allá de cumplir un indicador y el informe del indicador se debe [incomprensible en el audio].

Yo me refiero más que todo a cuál es nuestra estrategia de manejo [incomprensible en el audio] y eso tiene que venir de un concepto de tesorería corporativo que nosotros no tenemos.

Así es que, quiero hacer esas dos observaciones para que, a pesar de que el informe, hasta cierto punto se queda en las recomendaciones, detrás de las recomendaciones hay observaciones de fondo, unas de ellas que son resorte directo de la Junta Directiva y, otras que, justamente es la Junta la que debe velar porque se cumplan de manera más efectiva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo quisiera también referirme también al temas de las islas de las sociedades. Yo que hace unos años atrás estaba en una sociedad anónima, lo viví, pero hoy tenemos una gobernanza diferente, con las reuniones mensuales que se hacen, ese proceso se cierra.

Por la situación que vivimos de cambio de lineamientos, de Junta Directiva y todo esto el año pasado, se suspendieron porque estábamos con el tema de los lineamientos.

Ya las reactivamos, la semana pasada hicimos las 4, no nos pudieron acompañar dos presidencias a la reunión, pero sí hicimos Seguros. Esas reuniones son justamente para eso, son para lograr cerrar ese camino de comunicación.

Sin duda es necesario el reporte también que tenemos que traer, que ya está listo para verse en Junta Directiva, el resultado, mes a mes, de cada una de las sociedades anónimas para informar a la Junta Directiva Nacional sobre estas y cómo van.

Y, algunos elementos que el mismo oficio nos dice: "cuando hablen del tema de las reuniones", y les parece muy bien las reuniones mensuales, "toquen temas de riesgo donde puede contagiarse el Conglomerado". Es parte de las observaciones que estamos respondiendo.

Ahora hay un tema de cultura y desarrollo que tenemos que ir cerrando también con las sociedades anónimas, porque a veces también los gerentes de las sociedades anónimas tienden a no compartimos algunos eventos que son muy importantes y también eso lo estamos trabajando.

Un elemento importante que estábamos viendo: el tema de custodia internacional, la custodia internacional de pensiones es el asidero fundamental para poder conseguir la corresponsalía.

Y les voy a dar un ejemplo de hoy: Mónica, de Valores, nos dice: Estamos viendo el tema de Seguros... ¿y está Seguros en la póliza de ciberseguridad? No está. Porque nosotros tenemos concentrado la parte tecnológica, el enlace con Pensiones, obviamente Banco, pero ahí no están ni Valores ni SAFI, porque tienen un sistema aparte, entonces inmediatamente se nos prende el bombillo. Hay que corregirlo de inmediato, es una cosa fundamental y estratégica.

Esos son los elementos que, en estas reuniones mensuales, que ya reactivamos la semana pasada, que vienen otra vez ahora en marzo, ahí es donde vamos a empezar a cerrar para que todos estos temas los tengamos. Don Raúl el año pasado nos acompañó prácticamente en todas estas reuniones mensuales, que además fueron muy bien vistas en el tema de evaluación que nos hizo KPMG ahora y que también se resaltan en el informe de la Sugef, pero nos dicen que faltan cosas... Me parece que son parte de las mejoras que estamos haciendo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Nada más para secundar algunas de las palabras dichas por Raúl en el tema de que al principio señalábamos que esto no puede ser un juego de tronos y menos si era institucional y legalmente, que la coordinación entre las gerencias y la coordinación de las juntas directivas se ve muy clara en la normativa de por qué algunos directores presidimos subsidiarias.

Me parece que el legislador y también los que dictaron el reglamento original, la intención que se tenía era tener un control, pero también me parece a mí que hay que ahondar más en lo que Marvin ha dicho, tiene que ahondar más la Gerencia General, las subsidiarias recibir más apoyo de la Gerencia General. El sector administrativo, porque somos independientes en ciertas cosas, en los temas de mercadeo, en los temas de comunicación, hay temas que no son independientes y se atrasan si la parte administrativa central no acciona rápidamente.

¿Qué es lo que hay que tener concepto? De que son empresas, tenemos 4 empresas, llámeseles subsidiarias, son empresas y no pueden atrasarse porque "no me han contestado de la parte administrativa" y porque nos ven como un cliente normal al que hay que darle la tasa normal, lo estamos viendo nosotros en SAFI, lo hemos estado reclamando con la Subgerencia y la Gerencia General nos ha estado apoyando en que no es posible que salgamos a la calle a pedir un préstamo, que el Banco, y ¿para qué lo queremos? Para hacer negocios para el Banco, porque somos una empresa del Conglomerado, eso es lo que somos y es lo que trato de estarles recordando en la sociedad anónima administradora de fondos de inversión... Son empresas, tienen que dar rentabilidad, tienen que buscar apoyo y no pueden perder la oportunidad de este negocio.

Yo sí creo que hay que motivar eso, más que un informe mensual y más que una estrategia, que creo que es a lo que se refería Raúl al inicio de la discusión, una estrategia empresarial que debemos tener con las subsidiarias. Quería que quedara en actas, señora Presidenta.

Y yo por lo menos, estoy seguro que los compañeros, a lo que necesiten, pero yo, si lo tengo que reclamar cada sesión en cada semana, lo voy a reclamar, porque se piden resultados y no apoyo, y vamos por el mes 3, ¿qué vamos a hacer en el mes 6, en el mes 9? ¿Qué informe vamos a...? Es pedir y pedir informes y uno dice bueno, pero para pedir informes, ¿qué apoyo le dio el Conglomerado como tal a su empresa? Unas son el patito bonito y otras son el patito feo. Eso es lo que yo creo que hay que recalcar. Gracias, Presidenta.

La Directora, Sra. Palomo Leyton:

Gracias, quizás un poco para ir conociendo la dinámica del Banco y lo que estoy escuchando, me parece muy importante esa comunicación, casualmente, por así decirlo, de la *holding* con sus subsidiarias. Entonces la pregunta es ¿cuál es esa metodología de comunicación que hoy mantiene la *holding* con estas subsidiarias? Yo estoy en Popular Valores y también vivo el tema en la Junta, cuando recibimos los reportes, pero quizás es establecer esa metodología de comunicación, donde casualmente se sientan cómodos ellos, de que tienen esa oportunidad de expresar las necesidades y de sentir el apoyo de parte de nosotros.

Y la segunda inquietud es, viendo estos hallazgos y este plan de trabajo, es la priorización de cómo se van a trabajar en el tiempo, ¿ustedes la miden y la plantean aquí en la Junta? ¿O es con la Junta que se decide esa priorización? Casualmente hablando un poco de lo que hablaba don Raúl, sobre el tema de estrategia, que definitivamente coincido con que la estrategia es un elemento fundamental para guiar cualquier negocio y ese norte. Y es importante en este momento casualmente hacer ese bloque con las subsidiarias en montar esta estrategia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El tema de comunicación es muy importante, ¿cuáles son los mecanismos de comunicación y de relación que tenemos desde el Banco para las sociedades? La primera es que hay un director de la Junta Directiva Nacional que ocupa la presidencia en cada una de las sociedades anónimas. Eso lo que creo es que nos hace el enlace entre los intereses del Banco y de cada una de las subsidiarias, y de lo que estamos llevando a cabo, lleva ese hilo conductor de conocimiento y responsabilidad. Dos, en la Junta Directiva hay un representante de la Gerencia General, en cada una de ellas, en Valores va Juan Francisco, en Pensiones voy yo o va Maurilio, en SAFI va Maurilio y en Seguros va Daniel Mora, que es el Subgerente. Entonces ahí está el otro enlace.

Lo otro es que hay reuniones mensuales donde se da seguimiento al resultado, a los indicadores, al cumplimiento estratégico y está definido en el modelo de gobernanza cuáles son los temas que mes a mes se van a ver. Es una reunión donde participa la Presidencia del Banco con la Gerencia General Corporativa con cada una de las sociedades anónimas, entonces participa la presidencia de la sociedad anónima más su gerente. Esa reunión mensual tratamos de hacerla en un día, puede durar una hora... y trimestralmente hacemos una reunión conjunta, todos, de forma presencial, donde hacemos la presentación de los resultados para poder estar todos empapados y comunicados. Eso viene del modelo de gobernanza.

De mi parte también tengo un chat específico con los gerentes de las sociedades anónimas para poder comunicarnos rápidamente cualquier cosa que se está visualizando y ese lo mantenemos activo, y reuniones y conversaciones por teléfono. Saben que mi teléfono es abierto y me contactan en el momento que requieran algo de mí.

Sí creo que hay cosas que hay que mejorar, pero en este tema, en la parte de liquidez son observaciones que nos hace la Sugef, que son válidas y podemos mejorar.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ese acuerdo estaba...

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Está aparte.

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

“1. Dar por recibido el oficio GGC-367-2023, sus documentos adjuntos y la presentación realizada al respecto, relacionados con los resultados del estudio de supervisión consolidada efectuado con el objetivo de evaluar la gestión de riesgos aplicada por el Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (oficio SGF-0411-2023 del 21 de febrero de 2023).

2. Con fundamento en los oficios referidos y la presentación realizada, se autoriza a la Presidencia de esta Junta Directiva a brindar respuesta al oficio SGF-411-2022 de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

3. Dar por cumplido el acuerdo número JDN-5979-Acd-209-2023-Art-12, mediante el cual se solicitó a Administración remitir a esta Junta Directiva la propuesta de las acciones que se implementará para la atención de las observaciones del oficio SGF-411-2022, aportando el cronograma respectivo, con sus correspondientes plazos y responsables”. (307)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

Al ser las **diecisiete horas con veintinueve minutos**, ingresan: Viviana Calvo Jiménez, Estela Calderón Umaña, Ethel Aneth Vásquez Gutiérrez, Rosa Elena Baltodano Quintana, Paula Salazar Chaves y Tatiana Brenes Rivera, funcionarias del Banco.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Verdaderamente, muchísimas gracias, señoras. Ustedes son la representación en el día de hoy de más de dos mil y pico de mujeres en el Banco, y ustedes descollan cada una dentro de esa actividad tan bonita que tienen. Para esta junta directiva, es un honor rendirles este pequeño homenaje que también va a representar al resto de las mujeres del Banco. Así es que me gustaría que ustedes, verdaderamente, sean fuente de inspiración para que otras mujeres de este Banco sigan, tengan metas y tengan actividades tan especiales como las que ustedes han logrado.

Yo leía hoy en la mañana la actividad de cada una, los años que tienen, los años que tienen de estar en el Banco y yo decía ¡Qué belleza! Y verdaderamente es admirable. Yo practicaba mucho deporte, ahora no puedo, tengo la pata así como de goma, pero verdaderamente las admiro, admiro a las que bailan, a las que cantan; admiro ese espíritu de doña Rosa Elena con las mujeres.

Así es que, verdaderamente, felicitarlas sería muy poquito. Ustedes son fuente de inspiración para muchas mujeres en este Banco y yo creo que ese es el objetivo de hoy y mis respetos. De parte de esta junta directiva, verdaderamente las honramos en su día.

Brevemente, Viviana Calvo, tiene 37 años, es de Río Conejo de Corralillo de Cartago.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

... es que el Director de Corralillo no está aquí, don Eduardo Navarro es de por esa zona también.

La Funcionaria, Sra. Calvo Jiménez:

Sí, toda mi vida he viajado, desde que trabajo en San José, está como a 1:15 h de San José, toda mi vida viajé en bus y ahora que tengo vehículo...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ahí vamos teniendo en la pantalla, se ha hecho un trabajo muy lindo que debo reconocer a la oficina de Mercadeo, a Ginette, a Grettel, a todas estas personas. Así es que ahí pueden ir viendo lo que ellas han hecho.

Viviana, desde niña, ha practicado el atletismo, gimnasia, participó en competencias de fitness, competencias de natación de aguas abiertas y hace 7 años practica el crossfit a nivel competitivo. ¡Mire qué bonito!

Ha ganado competencias individuales y grupales. En diciembre, ganó la competencia individual de Costa Rica en el Crossfit WODFest, ganó el 1° lugar en categoría máster 35-39 años... me emociona.

Ganó el 2° lugar en la competencia RXChallenge en equipos, en 2019. Canal 7 hizo unas audiciones en donde participaron 400 deportistas de todas las disciplinas para participar en Force Masters (una competencia de obstáculos). ¿Esto era los domingos, correcto? Debería pedir patrocinio... Fue seleccionada dentro de los 50 participantes. La veremos ahorita, lógico que nos va a representar. Compite el próximo domingo 12 de marzo, a las 7 p. m. Es una competencia diferente a lo que ella hace, es de equilibrio, obstáculos.

¿Y cuánto tiene de trabajar en el Banco, que no lo tengo aquí?

La funcionaria, Sra. Calvo Jiménez:

17 años.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Un gran aplauso para Viviana. ¿En qué área, Viviana?

La Funcionaria, Sra. Calvo Jiménez:

Actualmente, estoy en la Unidad de BP Global.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

Estela Calderón tiene 52 años —no los aparenta, ¡qué bueno, Estela!—, es de San Rafael de Coronado, ella labora en Transformación Digital, con don Manuel Ramírez. Ella es bailarina de folclor de la Asociación Popular Costarricense Güipipía. Ha integrado la organización en dos periodos: del 2000 al 2007 y del 2018 a la fecha.

La Asociación tiene 46 años ininterrumpidos de divulgar la cultura costarricense, el folclor, las tradiciones y las costumbres. Fuera de Costa Rica, ha participado en festivales de El Salvador. En Costa Rica, ha participado en más de 10 festivales. Estela, me imagino que usted pasa bailando siempre, ¿verdad?

La funcionaria, Sra. Calderón Umaña:

Ojalá, pero no. Nosotros ensayamos los sábados, tenemos las tardes para eso y participamos en la mayoría de las actividades... entre semana y domingo, principalmente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Y cuántos años tiene de estar en el Banco?

La funcionaria, Sra. Calderón Umaña:

Yo tengo 33 años...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¡Qué bueno! Estela, qué bonitas tomas, muy colorido, precioso, y estoy segura de que baila lindísimo. Estela, mis respetos.

Ethel Aneth Vásquez Gutiérrez, ¿esa es la pupila? 26 añitos, Desamparados, Patarrá. Labora en el área de Servicios al Negocio, desde que los 15 años empezó a cantar —vas a tener que cantar—... Llevó algunas lecciones de canto con profesor privado. Desde entonces, has cantado en eventos sociales y familiares. Se especializa en baladas. Yo creo que hoy podrías cantar *Mujeres divinas*, ¿verdad? Ethel, ¿cuántos años tiene de trabajar en el Banco?

La funcionaria, Sra. Vásquez Gutiérrez:

Voy a cumplir 3 años ahorita, en agosto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Está contenta? Me están soplando que en estas fotos, ella el día de su boda sorprendió a su esposo y a la mamá, ¡qué bonito detalle!

La funcionaria, Sra. Vásquez Gutiérrez:

Sí, él ni siquiera se lo esperaba en realidad.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Nuestro aplauso para Ethel.

Doña Rosa Elena Baltodano, 57 años, de Pavas, San José. Labora en la Dirección de Banca Empresarial, desde hace 37 años. Ha trabajado siempre impulsando el crédito para la mujer. Antes el Banco tenía el Crédito para la Mujer —antes el Banco tenía el Crédito para la Mujer, así se llamaba el producto ese—. Ella trabajó como analista de crédito y luego como ejecutiva de negocios en la banca de desarrollo. Posteriormente, trabajó en el Centro Nacional de Tarjetas y en los últimos cinco años ha estado frente del proyecto BP Empresarias.

También es vicepresidenta del Colegio de Ciencias Económicas, directora, perdón, de la Junta Directiva. Ha sido... trabaja muchísimo con las mujeres empresarias y en la parte de proyectos, de innovación. Tiene ese espíritu de colaboración para ese tipo de proyectos y apoyo a las mujeres. Rosa Elena, estás haciendo una gran labor, verdaderamente, muchísimas gracias porque también eso nos deja muy en alto, este espíritu social que tiene el Banco Popular. Faltó que es la Presidenta de Coopebanpo y de Trascender, ahí es con una expresidenta del Banco, con una señora, doña Grace, ¿correcto?

La Funcionaria, Sra. Baltodano Quintana:

Sí señora, en Trascender estoy en la tesorería, esa es la sociedad de mujeres cooperativistas, aquí nos acompaña una de las compañeras, Iliana. En la Cooperativa de Empleados del Banco Popular soy la Presidenta, en 50 años he sido la única mujer que se ha atrevido, porque lo he creído, y entonces he tenido la oportunidad de ejercer 3 veces en Coopebanpo, y también mi espíritu siempre ha sido el impulso a la mujer, para que creamos y que podemos alcanzar todo lo que queremos. Ese es un compromiso que el Banco tiene en la parte social y me ha gustado liderarlo y poder decirles: en el Banco Popular sí se puede.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, qué bonitas palabras, de verdad.

Paula Salazar Chaves, 47 años, de Alajuelita, labora en la Dirección Financiera. Tiene 10 años de trabajar en el Banco. Practica el senderismo desde hace tres años —¿cómo me gustaría seguirla y tener mi rodilla buena en este momento para andar con usted! —

Empezó a realizar la actividad por temas de salud (nivel de azúcar), así es que todos los que tenemos azúcar... hay que seguir a Paula. Eso fue un año, antes de la pandemia. La primera caminata la hizo en Ventolera, Cerro Alto y Pico Blanco, eran 17 kilómetros. Desde ese momento se enamoró del senderismo. Ya hizo cerro Dragón, volcán Turrialba, cerro Pandora, eólicas de Santa Ana, entre otros... El Chirripó.

La Funcionaria, Sra. Salazar Chaves:

Le voy a contar, esa es una meta que tuvimos que dejar de lado porque tengo una lesión, entonces puedo subir, pero bajar puede que no...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A una amiga mía la sacaron la semana pasada en helicóptero de ahí... y se lo advertí, que la bajada le iba a costar, es terrible.

Entonces, eso le permitió, en media pandemia, socializar y estar en espacio abierto. Perdió a su hijo hace cinco años —no sé cómo puede ser—. El senderismo le ayudó también a lidiar con el duelo. Así es que, Paula, sos una valiente, aunque cargás con un dolor, me imagino, ahí, muy fuerte, pero sos una valiente.

Tatiana Brenes Rivera, 53 años —no aparenta—, de Barreal de Heredia, ella labora en la Subgerencia General de Operaciones. Tiene 17 años de trabajar en el Banco, practica el atletismo desde hace 20 años, incursionó en las maratones en el 2013. Ha participado en 12 maratones, tanto nacionales como internacionales: Berlín, Chicago, Boston, Nueva York, Munich y Miami, y ha ganado algunas carreras a nivel nacional. Tatiana, ¡qué envidia me da!

No sé si alguno de los señores directores quiere dirigirle algunas palabras a...

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Muy breve, nada más, me parece que no hay necesidad de alabarlas, porque sus propias carreras enaltecen este banco y la calidad de mujeres, y de todo el personal, pero de mujeres que tiene este banco. Solo decirles que lo más orgulloso de tenerlas aquí es que ustedes representan a muchas mujeres que están a lo largo y ancho del país en las oficinas en este momento y que deseáramos tal vez que por el enlace reciban la felicitación de nosotros, pero que ellas saben que están bien representadas con ustedes. Por eso les digo que el mayor orgullo de ustedes es representar a tantas mujeres del Banco y del país, pero en este caso en particular del Banco. Felicitaciones, muy orgullosos nosotros...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Quiero decirles algo, porque aparte de que me une una amistad muy linda con Rosa, porque tenemos un grupo de mujeres donde también escuchamos de las luchas de otras mujeres así como nosotras. Hoy el Presidente, en su discurso, decía que los logros de la mujer son logros mucho más importantes: no es que queramos hacernos más importantes que los hombres, sino porque usualmente tenemos a nuestro cargo o el cuidado de los hijos o el cuidado de los papás.

Esos logros son totalmente mucho más esforzados, el poder salir en las mañanas, tomar el bus, el poder ir a bailar, dejar a veces la casa con todo arreglado es reconocible. Hoy es el único día en el año en donde nos lo hacen, pero de verdad, lo que quiero dejar en el mensaje es que ustedes cuidense, valórense, en todo momento sean felices, es el mejor legado que podemos dejarle a nuestros hijos, ser mujeres realizadas, ser mujeres felices, ser mujeres que no nos detiene nada. Entonces, de verdad, mi abrazo y mi felicitación en este día y sigan adelante.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Vamos a proceder a darles un certificado de reconocimiento de parte del Banco, voy a leer, dice:

“La Junta Directiva Nacional, en el marco del Día Internacional de la Mujer, felicita a —en este caso Estela Calderón Umana— por su destacado aporte a la sociedad valentía y esfuerzo que hacen más grande este país.

Dado en San José, el miércoles 8 de marzo de 2023”.

Muchas felicidades.

Al ser las **dieciocho horas con cuatro minutos** se retiran: Viviana Calvo Jiménez, Estela Calderón Umaña, Ethel Aneth Vásquez Gutiérrez, Rosa Elena Baltodano Quintana, Paula Salazar Chaves y Tatiana Brenes Rivera, funcionarias del Banco.

Asimismo, se retira momentáneamente el Director, Sr. Espinoza Guido.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ven lo bonito, con poquito se agrada a la gente y el mensaje que se transmite para todo el Banco.

La Directora, Sra. González Mora:

Muy bien que fue un grupo simbólico.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Por eso dije ustedes representan hoy a las más de dos mil mujeres que hay en el Banco.

La Directora, Sra. González Mora:

Ejemplos como esos debemos tener suficientes, deportistas o muchas madres que son jefas de hogar. Debe haber historias y vivencias que es una lástima no poder visibilizarlo todo, pero es una práctica que se puede seguir. De hecho, este es el mes de la mujer.

La Directora, Sra. Palomo Leyton:

Las chicas dijeron que era la primera vez que conocían en persona a la Junta Directiva Nacional. Muchas veces una no dimensiona la figura que una representa.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Bueno, señores, vamos a continuar. Para el Asunto de Directores, vamos a esperar a que venga don Raúl. Vamos a darle continuidad al punto 6.1 de Asuntos de Presidencia.

ARTÍCULO 9

6.1.- La Gerencia General presenta las acciones realizadas sobre la Dirección de Capital Humano. (Ref.: Oficio GGC-336-2023)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

En realidad, el enunciado del tema está mal puesto, porque lo que queremos es hacer una presentación de doña Sandra Valerín, quien es la profesional que recientemente se incorporó al equipo gerencial para apoyarnos con todo el tema de Capital Humano. Ella es una experta en temas de recursos humanos, es profesora universitaria, tiene más de 30 años de experiencia en estos temas y tal vez le voy a pedir a don Luis que nos permita enlazarla.

Al ser las **dieciocho horas con siete minutos** inicia su participación virtual la consultora externa, Sra. Sandra Valerín Martínez.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Doña Sandra, puede encender su micrófono y su cámara.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Sí, señor. Listo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Buenas tardes, doña Sandra.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Buenas tardes, don Marvin. Buenas tardes, señores y señoras.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿Puedes encender la cámara, Sandra?

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Sí, señor. Ya está encendida.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Listo. Sandra, los señores Directores tienen mucho interés en conocerla, sobre todo por su reciente reincorporación al Banco ya directamente con la Gerencia como asesora en todo el proceso que vamos a llevar a cabo de mejora continua en el tema de capital humano y en este trabajo que ya hemos emprendido hace un par de semanas y un poquito más.

Ellos tienen su currículo. Una experiencia vasta en temas de capital humano dirigiendo direcciones de capital humano del Banco de Costa Rica y del Banco Popular también, donde estuvo cerca de seis años, y también recientemente en el ICE en un proceso que se generó ahí. Además, por su formación, es también profesora en temas de capital humano a nivel de licenciatura y maestría, directora de tesis, y pues termino para que los señores Directores la conozcan. Si gusta hace un resumen de su experiencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Sandra, muy buenas noches. Genoveva le saluda.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Muy buenas noches. ¿Cómo está?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Bien ¿y usted? Primero que todo, me gustaría presentarle a los señores Directores que están acá presentes. Don Luis, tal vez pueda correr aquella silla, disculpe. Y no sé si también se puede presentar a otros miembros de acá de la Secretaría General de la Junta Directiva.

Don Luis Alonso Lizano es el Secretario General de Junta Directiva.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Mucho gusto.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Mucho gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Juan León es nuestro Asesor Legal.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Hola. ¿Qué tal? ¿Cómo está? Mucho gusto.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco,

Mucho gusto. Un placer. Encantado.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

La señora Clemencia Palomo, que hoy se incorpora a esta Junta Directiva en sustitución de doña Vilma Campos.

La Directora, Sra. Palomo Leyton:

Mucho gusto.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Mucho gusto. Bienvenida. Un día memorable como Día de la Mujer.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ese fue el mejor regalo que le pudieron dar a esta señora.

La Directora, Sra. Palomo Leyton:

Muchas gracias.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Jorge Eduardo Sánchez, tres veces diputado y a veces se confunde y cree que está en la Asamblea Legislativa, pero está en la Junta Directiva Nacional del Banco Popular.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Mucho gusto.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Lo conozco de fotos de periódico y cosas de ese tipo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo siento mucho cariño por su hermana y mucha admiración.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Muchas gracias. Muy amable.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Iliana González, nuestra Vicepresidenta.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

No la veo. ¿Cuál es?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

La de saco blanco.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Ya la vi. Mucho gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y al lado nuestra Directora, doña Shirley González, que dicho sea de paso, cuando yo le dije que usted andaba por aquí, doña Shirley dijo *tengo muy buenas referencias de esa señora*. Nunca se me olvida que ella fue la que me dio esa expresión suya.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Cómo está?

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Muy bien ¿y usted, doña Shirley?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Nos faltan dos Directores, don Raúl, que en este momento tuvo que retirarse unos minutos por un asunto de trabajo, y don Eduardo Navarro Valenciano, que se encuentra fuera del país. Así es que doña Sandra, bienvenida, y verdaderamente un gusto. Don Marvin.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Muchas gracias.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Doña Sandra, tal vez si nos comentas un poquito sobre tu experiencia tanto en la parte de gestión laboral como en la parte académica, ya que también eres profesora activa.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Sí, claro. Con mucho gusto. Dándole seguimiento a la lectura que hizo don Marvin de algunos aspectos de mi vida laboral anterior y de mi vida en la academia, les cuento y pueden sacar numeritos, ya yo soy una persona que tiene ocho años de estar pensionada. Siempre he sido profesional de alto compromiso y de mucha responsabilidad en la materia de la administración del talento o de capital humano, como les guste llamar, o de recursos humanos, como se llamaba anteriormente.

Soy una apasionada del tema, de todos sus procesos, de todos sus subsistemas, y la vida y Dios me dieron la oportunidad importante de poder mezclar la experiencia laboral con la experiencia académica. Y esto lo que ha venido a hacer es a permitirme a mí poder escoger, entre todos los modelos que tantos tratadistas nos muestran en la literatura, el que siempre debe ajustarse al modelo organizacional bajo el cual estoy trabajando.

Esto es muy importante porque generalmente los modelos, como ustedes saben, existen y son un poco inflexibles, si fuera el caso, dependiendo del tratadista que se refiere, pero cuando ya uno empieza a ver con los estudiantes y en la práctica que realmente una organización es única por su contexto, por sus recursos, por todo lo que la forma, empezamos a analizar que podemos hacer un enfoque ecléctico y entonces recoger varios aspectos importantes de los diferentes tratadistas y hacer un enfoque específico para cada organización.

Esto me ha permitido también haber sido consultora de Deloitte, que me siento también muy honrada con esas designaciones porque siempre me llevaban como consultora experta en materia de recursos humanos o si no me llevaban como directora de proyecto. Con ellos tuve la experiencia de trabajar en otras organizaciones, municipalidades, organismos, y estar en diferentes lugares del país. Estuve trabajando en Guanacaste, en Limón, y siempre con ese compromiso y con esa identificación de poder aportar ese granito de arena que la vida y Dios me han permitido ir perfeccionando.

En materia de docencia, me hace gracia, porque hoy en la mañana precisamente me estaban localizando de la universidad para ofrecerme otro curso de maestría y les dije que por ahorita no porque estoy totalmente comprometida con lo que estoy haciendo en el Banco. El tiempo pasa muy rápido y estoy por un espacio corto para poder asesorar y ayudar a que se den cambios importantes en un área que es sumamente relevante.

Les cuento una anécdota que tuve hace unos veinte años, siendo directora de carrera del programa de administración general. Y resulta que de un momento a otro empezó a elevarse mucho la matrícula en recursos humanos, que se llamaba así. Me llama mucho la atención y entonces incluyo un ingrediente dentro del proceso de matrícula que era una entrevista conmigo para poder conocer qué era lo que estaba atrayendo a tanta gente a estudiar esta disciplina.

La triste moraleja era que ellos creían que era la forma más rápida de conseguir un título y que era una disciplina muy fácil, porque no estaba llena de matemáticas ni de estadística ni de contabilidad. Entonces, eso permitía que rápidamente pudieran estar ejerciendo en el campo laboral. Esto me produjo a mí una preocupación sumamente fuerte y entonces lo comenté con el rector en ese momento y le dije yo quiero hacer un perfil, una investigación de mercados para ver cuál es el perfil realmente del profesional que estamos dando al mercado laboral, y ver cómo puede esto impactar en la mejora del currículo de la academia, porque me preocupaba precisamente esa percepción que tenía el estudiante.

¿Con esto qué quiero reflexionar? Que la administración de capital humano o la administración del talento es una disciplina, es un arte, combina ambas partes. Tenemos un compromiso con la ética, con la moral de la organización. Un mal dictamen o un mal calificativo perfectamente puede hacer que una persona cambie totalmente su vida. Hasta incluso el resultado de una prueba. Esto hace que esa disciplina sea sumamente particular.

Y tras de eso, para aunarle, tenemos que usar varios sombreros a la vez. Somos el asesor de los diferentes niveles jerárquicos de una organización, pero somos el adalid del empleado administrativo del puesto más chiquitito que existe en la organización. Entonces, tenemos que saber cuándo quitarnos un sombrero y ponernos el otro, y hasta dónde puede la organización pedir o hacer, y hasta dónde el empleado puede reclamar o solicitar aspectos o situaciones que realmente la organización no tenía considerados.

¿Con esto qué quiero decirles? Que, dado el compromiso que asumí con don Marvin de realizar un diagnóstico en una parte tan importante como es la gestión de talento o capital humano, y que se refieran a él como el capital inhumano dentro de la Institución me causó mucha tristeza, porque nunca había oído esa expresión, y sabiendo yo, conociendo a muchas personas que trabajan en la Dirección de Capital Humano, yo decía cómo puede ser posible que esto se esté referenciando de esta forma.

Sin más y tratando de llegar a consideraciones importantes que permitieran visualizar cuál era el problema, empecé con reuniones presenciales con 29 funcionarios de la Institución de los diferentes niveles, tanto niveles jerárquicos como administrativos ejecutivos y niveles operativos, para poder conocer cuál era su percepción en las diferentes situaciones que han vivido con la Dirección de Capital Humano.

Resulta que tuve 241 comentarios, los cuales tuve que tabular para empezar a buscar asociaciones y poderlos segmentar en tres grandes temas. Uno que era gestión, uno que era clima y otro que era procesos, los cuales eran los que más tenían señalamientos. Luego, se me informó, con una persona con la que también me había entrevistado, que en octubre de 2019 se había hecho un estudio de clima organizacional para la Dirección de Capital Humano, dado que se había reportado ciertas anomalías en la misma. Esa solicitud la hizo doña Magdalena Rojas en su calidad de Gerente General y se conformó un equipo de tres personas que hicieron un cuestionario que ella revisó con buenas conclusiones y recomendaciones. El problema es que nunca se supo en qué terminó. El estudio se hizo, doña Magdalena lo envió a la Dirección Corporativa y después de ahí ya no se sabe más.

Partiendo de ese hecho, porque estaba llegando en un momento específico y al no conocer qué era lo que estaba pasando en la Dirección de Capital Humano, tomé la decisión de tomar ese mismo instrumento sin cambiarle ni una coma y volverlo a aplicar la semana pasada en la Dirección de Capital Humano. Vieran que los resultados varían muy poco después de tres años y resto de haber sido aplicado este. Y esto me permite a mí poder constatar a través del tiempo que hay temas que no tuvieron arreglo, que no tuvieron voz y que incluso no se habían conocido los resultados de dicho estudio.

Con solo esto, más la unión de las entrevistas que yo realicé, he podido esbozar en esos tres temas cuáles son las posiciones más críticas de la Dirección de Capital Humano en estos momentos. En materia de gestión, y para no inventar nada que esté fuera de lo que ya yo he escrito y estoy elaborando, se habla de una gestión totalmente sin liderazgo, sin planificación, basada en una mala comunicación, poco comprometida con el desarrollo de equipos de trabajo, sin involucramiento en la asignación de tareas y sin visión estratégica, entre muchas otras cosas más.

El tema de procesos nos lleva a poder identificar que los procesos que se realizan en la Dirección de Capital Humano y que también son de resorte en la organización son reactivos, no son oportunos, no tienen transparencia, son lentos y sin criterios técnicos. Y algo importante es que la misma población, tanto la externa como la interna de la Dirección de Capital Humano, hablan de años de estancamiento, sin herramientas tecnológicas, y esto lo que oculta es la fragilidad de una evaluación de competencias.

Esto nos lleva a que tanto gestión como procesos tienen una reacción o respuesta importante que se llama clima. ¿Cómo es el clima? El clima está lleno de incertidumbre, un clima lleno de desconfianza, un clima que no se permea, no se explora, no tiene la posibilidad de imaginar, los funcionarios no son involucrados dentro de los procesos para imaginar nuevas posibilidades de frente a los requerimientos de la Dirección. O sea, es un clima de sobrevivencia, además de algo muy preocupante y que está inmerso en todo el Banco que es la cultura del miedo, del conformismo y la carencia de empatía, entre algunas otras cosas.

Cuando yo veo esta respuesta y veo las diferentes evaluaciones por dos años, del 2021 y del 2022, del clima en el Banco, es fácil imaginar que si el Banco está mal en materia de clima, la Dirección de Capital Humano no puede estar bien, porque ambos son parte de un sistema,

de un todo. Lo que sucede aquí sucede en las otras partes y cuando yo tengo una Dirección de Capital Humano que está totalmente desconectada de esa realidad y que no tiene capacidad de respuesta proactiva, pues obviamente va a incidir directamente en la cultura del Banco.

Entonces, sabiendo que tengo que proponer un plan de trabajo, le expresaba yo a don Marvin que precisamente era desde adentro de la Dirección de Capital Humano de donde deberían salir las respuesta a todo esto. Y precisamente mi propuesta es fortalecer la Dirección de Capital Humano para que ellos reconozcan e identifiquen sus fortalezas, devolverles la confianza, devolverles el poder de involucrarse y trabajar en equipos, porque no trabajan en equipos, son islas totalmente independientes que sobreviven y se defienden entre sí.

Integrarlas como un equipo y poder, a partir de todos sus conocimientos, hacer una propuesta con un cronograma de trabajo que involucre lo que ellos están conociendo, porque, a pesar de que la realidad la viven, no están conscientes de que su realidad está impactando a la organización en el mismo sentido en que ellos están sintiendo lo que está ocurriendo en sus cuatro paredes, por decirlo de alguna forma.

A grandes rasgos, eso es lo que les puedo decir sobre mi trabajo, qué es lo que estoy viendo, las fortalezas que veo, conozco a mucha gente de la Dirección de Capital Humano, hay gente con talento, pero tal vez se les ha olvidado que tienen ese talento, porque tienen miedo de trabajar, porque no se les considera, no se les toma en cuenta, no se les participa.

Por poner un ejemplo, imagínense que el Banco tiene encuestas de clima y de cultura, pero qué hacemos nosotros con tener instrumentos para medir estos dos aspectos importantísimos en una organización, si no tengo gente para que le dé mantenimiento. Hay una muchacha que se llama Jenny Montero, que desde mi tiempo igual era psicóloga y atendía cuestiones de clima, que considero que debe estar saturada, cansada, por las demandas que hay en la organización para poder tener acompañamiento para implementar las bitácoras de mejora o de compromiso que se dan entre los jefes y los empleados, pero ella no puede. Son 210 Oficinas. Incluso, con los Gestores de Talento Humano tampoco se da abasto.

Entonces, hay que renovar todo eso, hay que renovar esas fuerzas que están desgastadas, hay que renovar esos procedimientos, esos procesos, porque si no se puede dar un buen servicio, no se puede ayudar a la gente a que se reponga de un mal clima o de una cultura desgastada, no se tiene por qué hacer la medición, porque esa medición me va amarrando más, me va a imposibilitar moverme porque no tengo herramientas para salir adelante y eso mismo le pasa a la Dirección de Capital Humano en su interno.

Eso es a manera de ejemplo. Hay otros procesos como los de los concursos. Hay 786 procesos de concursos pendientes, duran 25 días en promedio para resolver un concurso, siempre y cuando no haya reclamos, hay criterios encontrados en cuanto a lo que es la resolución de concursos porque no se respetan los criterios técnicos, dicho por ellos mismos y dicho por la gente externa.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Sandra, disculpe. Doña Shirley quiere hacerle una pregunta.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, muchas gracias, doña Genoveva. Escuchándola, doña Sandra, uno podría concluir que estamos frente a una organización enferma, ante una capacidad de la Dirección de Capital Humano que fue superada por las situaciones que enfrenta y la magnitud de los problemas que se enfrenta en esas tres áreas de gestión, procesos y clima, y me parece que su trabajo tiene grandes retos e infinidad de situaciones por resolver y de soluciones que generar.

Me gustaría, si usted me lo permite, conocer cuáles fueron los términos de su contratación, cuáles son los objetivos, el alcance de su trabajo, las etapas en las cuales usted lo va a desarrollar y cuáles serían los entregables, a efectos de conocer nosotros este proceso y qué podemos esperar como un reporte a este Órgano Director, si es usted tan amable.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Sí, señora. Con mucho gusto, doña Shirley. Yo estoy contratada por un lapso de tres meses, en los cuales el objetivo es hacer un diagnóstico, elaborar una propuesta y poder ver al menos el inicio de la implementación de algunas de estas cosas. ¿Qué es lo que les puedo entregar posteriormente? Yo le decía a don Marvin que, incluso se los dije a ustedes ahora, una parte importante para elaborar la propuesta de mejora para estas dificultades que se tiene y estos retos que son muy importantes, tienen que estar comprometidas todas las personas de la Dirección de Capital Humano en la definición de esas propuestas y en los cronogramas para el cumplimiento.

O sea, yo hice una definición de prioridades, pero esa es otra de las cosas en las que también hay bastante resistencia. La cultura de la urgencia inhibe la prioridad y entonces, al tener que hacer miles de cosas a la vez sin una prioridad lógica, ordenada, sistemática, pues al

final lo que existe es una crisis, un caos, porque se no pude terminar las cosas que se iniciaron ni las cosas que se están asignando en el mediano plazo.

Lo que espero que se haga es que se pueda elaborar los equipos de trabajo dentro de la Dirección de Capital Humano, con la ayuda de sus jefes, porque ahí está la estructura de jefe de división para abajo, y con ellos identificar primero las fortalezas y las competencias de su gente. ¿Las conocen realmente? ¿Saben con quiénes trabajan? ¿Saben qué pueden esperar de ellos? Y una vez que todas estas personas ya se hayan conocido, poder establecer los equipos en cada una de las Divisiones para poder llegar a poner en práctica la implementación de una propuesta.

Esa propuesta estará hasta en el momento en que se pueda trabajar con los equipos y se espera también la definición de la próxima persona que estaría liderando la Dirección de Capital Humano. Es muy necesario que esa visión estratégica y a largo plazo, que no hay ahora, sea definida para poder elaborar esa propuesta en los términos que usted pide, doña Shirley.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Sandra, don Jorge Eduardo quiere hacerle una pregunta.

La consultora externa, Sra. Valerín Martínez:

Sí, señor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Vamos a ver. Creo que en la exposición que ha hecho ha reflejado que el ideal de la parte conceptual que se debe tener, obviamente usted es una profesional con mucha experiencia en ese campo, pero lo que le quiero decir es que usted acaba de mencionar todo lo que no hay en este Banco en esa área, pero hay una cosa que quiero que le agregue al informe que usted tiene que rendir, que supongo que siempre lo hace en todos sus trabajos, pero que le agregue el cómo motivar, comprometer y sancionar a los del departamento cuando no entienden que hay un giro comercial del negocio que no se puede atrasar. Hay que resolver. Primero, la normativa legal. Segundo, el aspecto financiero de si están o no los fondos, pero la Dirección de Capital Humano es la que ha atrasado el giro de este Banco.

¿En qué lo ha atrasado? Cuando uno ve que no entiende que en un lugar la sustitución de un funcionario de crédito o gerencial atrasa todo el giro del negocio o cuando usted ve que la Dirección de Capital Humano no renueva el contrato de 79 personas y se va a perder ese capital humano porque tienen que ir a buscar de qué comer porque no les van a renovar el contrato.

Pero además de eso, cuando usted tercerea un servicio como el de cobro judicial, el de notificación, pero no renovaron el contrato del de la moto. La moto está atrasando todos los resultados que tengan que ver con ese departamento y usted le está encargando una responsabilidad regional. Esto yo no lo he aprendido de la academia ni en ningún puesto, lo aprendí escuchando en las Oficinas la queja de los funcionarios. Me dijeron hay que llenar cinco firmas y la última es la del Subgerente para una simple renovación o sustitución por una incapacidad. Y llegaron a la quinta y la Dirección de Capital Humano dijo *un momento, vamos a interpretar el acuerdo de Junta Directiva Nacional*.

Yo contesté *¿pero qué se cree, Sala Constitucional estorbándole a la Asamblea Legislativa?* Lo que le quiero decir es que la Dirección de Capital Humano tiene que saber la responsabilidad que tiene en el giro comercial del negocio por la inacción en un determinado proceso. Somos un negocio, no somos una Institución. Entonces, yo lo que quiero es qué responsabilidad nosotros vamos a poner para funcionarios que no resuelven y con eso afectan toda una cadena de eficiencia de la organización como tal.

Le agrego que en esta Junta a cada rato aprendo, pero siempre escucho a la Directora, Sra. Shirley González, muy preocupada toda la vida de algo en lo que tiene toda la razón y es el riesgo reputacional. Siempre hay riesgo reputacional y yo le decía Tecnología tiene que entender el riesgo reputacional que tenemos con diez minutos que se caiga el sistema. No hay justificaciones hacia fuera. Hacia dentro hay todas, pero hacia fuera ninguna.

Pero en la Dirección de Capital Humano es igual y, de hecho, la que planteó el tema fue la señora Directora, porque hay un riesgo reputacional en tener al personal en una zozobra. Cuando uno oye hoy a funcionarias que le han entregado a este Banco 35 años y hay zozobra porque no hay claridad, porque no hay transparencia en los procesos y porque en lugar de nosotros aliviar los temas de legalidad, más bien los fomentamos. Tras de que hay una ley hecha por los señores y señoras diputados, todavía después de la ley, viene el reglamento y después del reglamento nosotros nos inventamos otro reglamento más.

Hago una gran explicación, lo sé, pero lo que quiero es que tiene que quedar claro cuál es la sanción para el funcionario que no resuelve. ¿Por qué? Porque bueno; ya hizo todo el daño, hasta psicológico en unos funcionarios, pero hay un daño económico para el Conglomerado

y eso implica un riesgo reputacional. Yo no aguanto que a mí me digan: “Uy sí, pero ese Banco suyo es un atraso”, por eso aquí planteamos cómo abrir una cuenta que la abrimos en 22 días en este Banco y en otros en 24 horas. Todos esos temas son los que estamos teniendo.

Entonces, como hoy es Día de la Mujer y doña Genoveva no me deja hablar, entonces hasta aquí dejo mi intervención. Muchas gracias.

La Consultora Externa, Sra. Valerín Martínez:

Con mucho gusto, don Jorge. Al respecto, hay un elemento importante, que es la rendición de cuentas, don Jorge. Tiene que implementarse un instrumento de rendición de cuentas, precisamente para poder darles seguimiento a las áreas de soporte con respecto a las áreas de negocio.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Sí, doña Sandra; definitivamente, la mayoría de toda su exposición de lo que está tratando de transmitirnos de lo que usted hábilmente — porque no tengo otra forma mejor que decírselo— trabajó, porque, al utilizar un documento que fue revisado en 2019, usted no le cambia ni puntos ni comas, lo vuelve a pasar como un escáner y le vuelve a dar un resultado, ese es un resultado doblemente sólido, doblemente de diagnóstico.

El resto de cosas que usted nos mencionó ya las sabía esta Junta Directiva y esa fue la urgencia de pedirle a la Administración: actúe. Ahora, probablemente ese diagnóstico que usted nos haga es el que vamos a tener que trabajar con la Administración para poder ejecutar, porque nosotros podemos tener muchas estrategias económicas de proyectos, de crédito, de pedir a don Marvin números; queremos hacer esto, queremos hacer lo otro. No podemos hacer nada, doña Sandra, porque este Banco tiene un atoramiento. La gente dice: “es que está secuestrado, es que es un club de amigos, es que no lo dejan trabajar”. Todo el mundo sabe cuál es la enfermedad, pero no la hemos saneado. El cáncer está ahí y a mí lo que me preocupa es que los 4.200 funcionarios lo saben.

Esta Junta, doña Sandra, está envalentonada y va a hacer lo que tenga que hacer para cambiar esa situación. Y arrancar de raíz la prosapia; todo lo que tenemos aquí que nos está contaminando eso, pero, por favor, así como doña Shirley le pidió cosas para su informe, don Jorge se lo está pidiendo; denos una ruta de acción que le facilite el accionar al señor gerente, que nos facilite a nosotros como Junta Directiva poder tener camino libre porque no se vale que en este siglo, en este año 2023, con la urgencia económica que tiene el país, nosotros nos demos el lujo de tener ese cáncer aquí y de tener a nuestros funcionarios trabajando en esas condiciones.

Esto es grave, compañeros, es una emergencia. Lo que usted tiene en sus manos, doña Sandra, es una bomba de tiempo y necesitamos que nos la elabore de forma tal que no quede en el olvido, como el diagnóstico de hace tres años. Eso no se vale. Y no por el dinero que se haya pagado en el Banco por ese estudio, sino porque hay personas con deseos subjetivos que le hacen daño al Banco, para no afectar personas que están afectando al Banco.

Así es que, ayúdenos, por favor, y la felicito por haber hecho esa ruta de acción.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y un minutos**, reingresa el Director, Sr. Espinoza Guido y sale el Sr. Sánchez Sibaja.

La Directora, Sra. González Mora:

Es un poco en relación con lo que usted me respondía: todo me quedó muy claro, excepto un pequeño comentario que usted hace y de ahí me surge una nueva pregunta y es ¿cómo está manejando la actual estructura jerárquica que existe en el Departamento? Y, además, usted comentaba que eventualmente, una de las soluciones sería dotar de una nueva persona en esa dirección.

Quisiera conocer cómo manejamos eso y si ha habido movimiento o alguna decisión de tipo gerencial a efectos como de allanar el camino de su trabajo y como qué se estaría pensando a raíz del comentario que usted hacía.

La Consultora Externa, Sra. Valerín Martínez:

Sí señora. La estructura de Capital Humano está igual. La única que no está es a partir de ayer, la cabeza, y lo que se está buscando es una persona que logre asumir de adentro del Banco una forma interina o la figura que se dé en ese momento, para poder establecer la unicidad de la estructura con respecto a los otros jefes que están abajo.

Yo no he trabajado con ninguno de ellos todavía, mi trabajo se ha limitado a estar detrás de este otro lado buscando evidencias y haciendo el diagnóstico y, hasta ahora que se den los nuevos lineamientos —que a partir de ayer ya don Marvin habló con la gente— en donde se les dice: van a trabajar en equipos, van a trabajar con sus jefes. La operativa no para; vamos a sacar gente clave. Una vez que ellos identifiquen

las competencias que se requieren y se van a hacer los equipos para que las cosas se vayan construyendo. No sé si le respondo, doña Iliana...doña Shirley, perdón.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y tres minutos**, reingresa el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Si me permite, señora presidenta, porque, vamos a ver, esa es nuestra debilidad y, así como nos exigen credibilidad; idoneidad a los directores, la idoneidad en un puesto de esos genera todas esas falencias que tiene la organización: la falta de liderazgo, la falta de hacer grupos productivos, la falta de resolución.

Entonces, esa elaboración de esas características; incluso, la estabilidad emocional que debe tener una gerencia de recurso humano; o sea, una persona baluarte en una institución como esta tiene que ser ejemplo de todo, porque atrás de él está todo lo que es el recurso humano y su gestión.

Entonces, si no lo tenemos en el Banco, por favor, elabórenos unas características o un perfil idóneo para que nosotros podamos seguir aportando en ese aspecto.

La Directora, Sra. Palomo Leyton:

Bueno, yo realmente soy nueva, pero he tenido mucha experiencia en temas de manejo de perfiles y manejo de personal y he vivido, casualmente, esa situación de feudos en empresas y una contracultura interna y creo que estamos hablando de la persona de Recursos Humanos, y ahora lo decía sobre el riesgo reputacional.

Aquí, cuando yo he trabajado este tipo de estructuración a la cultura, porque eso ya es un cáncer de cultura, porque se hace una cultura que realmente casi que es lo que llaman los psicólogos una actitud pasivo-agresiva: ya me vale lo que suceda en el Banco, nada más vengo por el salario y de por sí aquí no sucede nada. Un poco lo que ya comenté.

Pero, aquí la reflexión que se hace no es solo en la Gerente de Recursos Humanos; y la Gerente de Recursos Humanos es la que debe llevar esa iniciativa o esa batuta, pero en una organización, las jefaturas son las personas claves que mueven los resultados y siempre mi política ha sido "trabaje con las cabezas que mueven los equipos", como primera batalla por ganar.

Y de ahí tenemos que partir con esta propuesta que usted haga de esa definición clara de cuál es la cultura que queremos trabajar en el Banco, cuáles son los pilares que vamos a trabajar, como el reconocimiento; esto que sucedió hoy, por ejemplo.

No hay nada que mueva más a un ser humano que el reconocimiento. Y hasta el reconocimiento tan simple y ese es un valor que deben tener nuestros gerentes y eso va a verse de inmediato en un movimiento en los equipos.

Entonces, tal vez como le digo; ese planteamiento que usted haga es cómo ganamos batallas rápidas que vean que eso está cambiando, como hoy. La verdad, yo siento que las compañeras que vinieron se llevaron un mensaje tan poderoso que esto se va a hacer con el Banco y ya dijeron: esta es la primera Junta que conocemos de manera personal.

O sea, ya hay un mensaje poderosísimo que dice esta Junta es diferente, así que, de verdad, insisto; el trabajo inmediato debe ser todas nuestras cabezas y ellos deben ser nuestros voceros y las profetas de esta tierra y hacerlo en un plazo muy rápido para que esto cambie.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, doña Clemencia. Doña Sandra, le presento a don Raúl, no sé si ya lo conocía. Adelante, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, señora presidenta. Doña Sandra, un gusto, Raúl Espinoza Guido, para servirle. Quería consultarle si dentro del Plan de Trabajo me parece que están planteando objetivos y cosas del trabajo o ya pasaron por la parte de resultados.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, no, ella no está entregando hoy, sino era presentándose.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Justamente hacia eso iba y quisiera sugerirle, muy respetuosamente, que también pueda tener acceso, ojalá, a los diferentes reportes, informes de distintas dependencias sobre la situación en esta área; no de ahora, sino de hace mucho tiempo y que, a mí particularmente, me gustaría conocer el destino de esos informes o reportes para poder tener, también, insumos desde el punto de vista de qué tanto apoyo ha tenido el área de Recursos Humanos por parte de los superiores.

Me parece que antes de hacer escarnio, antes de crucificar a personas, aquí tenemos que entender muy bien los hechos: qué es lo que ha sucedido en esa área desde hace bastantes años y creo yo que hay suficiente material escrito y también que hay muchas personas que tienen mucho qué opinar. Muchas gracias.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Sandra, muchísimas gracias. Le agradezco mucho su presentación y qué lamentable que lo que usted hizo en el 2019 se lo venga a encontrar igual. Esto habla mucho de lo que lamentablemente ha pasado en ese Departamento, pero esperaremos con ansias y estoy segura de que, por las referencias que hay de su persona, nos va a tener algo muy exitoso, doña Sandra. Muchísimas gracias.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta minutos**, finaliza su participación virtual la Consultora Externa, Sra. Sandra Valerín Martínez.

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

“Dar por recibido el oficio GGC-336-2023 y la exposición realizada por la Gerencia General Corporativa y la Sra. Sandra Valerín Martínez, referente a las acciones realizadas sobre la Dirección de Capital Humano”. (314)

ARTÍCULO 10

Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muchas gracias, le agradezco mucho, señora presidenta, el espacio que me dio para atender mi compromiso. Pido disculpas de antemano si se considera necio de mi parte, pero considero que es mi responsabilidad seguir refiriéndome a un tema que yo creo que nos atañe a todos.

Es el siguiente: después de recibir los informes del asesor externo de la Junta Directiva, que nos en envió don Juan Luis, la pura verdad es que yo estoy bastante preocupado, yo diría consternado y hasta frustrado, porque el informe legal que recibimos de nuestro asesor, yo pienso que se aparta definitivamente de los criterios esbozados por los especialistas.

Yo esperaría que aquí no estemos de frente a una falta del principio de probidad, porque me parece que la posición, el cambio de posición técnico, no le encuentro yo sentido.

El asesor legal externo, el Sr. Rolando Alberto Segura, indica en su primer informe que se puede observar que el puesto del director jurídico ejecuta gestión pública; todo lo cual lo repite en su segundo criterio.

En el segundo criterio, se amplía para afirmar que, o se está en la cobertura de la Convención Colectiva, o se está en la gestión pública. No hay otra ubicación. Y los que están fuera de la Convención ejecutan gestión pública, eso lo colige él de manera muy clara, y que como tales requieren de un debido proceso para su remoción.

Él afirma que, de esta manera, con la estabilidad del puesto, se busca asegurar la continuidad del servicio del Banco, su eficiencia, el apego de sus actuaciones al principio de legalidad y que siempre esté orientado a la satisfacción del interés público.

De seguido, concluye que el régimen jurídico aplicable al puesto de Director de la Consultoría Jurídica es el de derecho estatutario, siendo que, según las funciones que tiene a su cargo, realiza gestión pública. En este punto que sigue quiero hacer mucho énfasis: es la conclusión número 5 del primer párrafo. Dice:

“Se recomienda a la Junta Directiva del Banco Popular que acoja el recurso de apelación planteado por el Sr. Rojas Chinchilla por aspectos formales, en tanto fue despedido por libre remoción y sin que se cumpliera con el procedimiento administrativo requerido, en el cual se comprobara su idoneidad o la comisión de una falta grave, se declare nulo dicho acto, se retrotraigan todos los efectos, incluidos los patrimoniales y se proceda con la reinstalación inmediata al puesto.

Lo anterior para lograr la satisfacción del interés público y evitar los posibles efectos patrimoniales desfavorables que puedan ocasionar la judicialización de este acto de despido sin cumplir con el debido proceso”.

Eso dice la conclusión número 5 del criterio del especialista. El segundo dictamen nos recuerda: “a criterio de esta asesoría, podría implicar un mayor riesgo para los intereses institucionales, incluido el interés público, excluir al jefe de la Consultoría Jurídica de los funcionarios que realicen gestión pública”.

Y otra afirmación dice: “Advierte esta asesoría que la toma de decisiones de Junta Directiva podría conllevar responsabilidad personal del caso, según lo dispuesto en el numeral 199 de la Ley General de la Administración Pública”.

Concluyo, señora presidenta y compañeros: a pesar de todo eso, recibimos un criterio del Asesor Legal de la Junta bastante distinto que nos expone en responsabilidad. Por lo que, en mi condición de director de este órgano de dirección, pienso plantear en la próxima sesión de Junta Directiva una propuesta para enderezar este asunto y liberar de responsabilidad a la Junta Directiva Nacional y, por supuesto, a este servidor, como fundamento en los criterios externos, que después de mucho esperar, nos fueron suministrados, así como hay otros que conozco, como es la posición del ex Gerente General Corporativo, Sr. Geovanny Garro Mora, de frente al arreglo extrajudicial y los alcances que tuvo en un despido previo igual al actual del Director Jurídico. Así como es la posición técnica de la Dirección de Capital Humano que se emitió de previo a que separaran a su directora, lo mismo que los asesores legales externos.

Por último, le solicito a la Auditoría Interna —que lamentablemente hoy no está presente en esta sesión— que, dentro del marco de sus competencias, inicie la investigación que corresponda para que se acredite el motivo del porqué del cambio de criterio del asesor legal de la Junta con respecto a los dictámenes externos. Eso es.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Raúl.

Como dice don Raúl; a veces hay que traer esas cosas a Junta. Yo lo que le puedo decir es que el acuerdo de la Junta Directiva relacionado con este tema ya adquirió firmeza; incluso, ya fue debidamente comunicado hasta al Sr. Rojas, sin que presentara ninguna objeción en este proceso.

El reglamento de Junta Directiva es claro, que solo se puede revisar un acuerdo antes de que quede firme y ya ese momento procesal oportuno ya pasó.

Don Juan Luis presentó el informe jurídico que le solicitamos y tomando en cuenta y en consideración los insumos que le habían otorgado los asesores externos, aparte de las investigaciones adicionales que él hizo.

Este informe quedó a la vista y quedó transcrito en el acuerdo de la Junta Directiva. Si el señor involucrado desea hacer uso de mecanismos legales en contra de la inadmisibilidad del recurso, puede realizarlo totalmente, pero este tema ya está finiquitado en esta Junta.

Sin embargo, don Raúl, si usted quisiera retomar y referirse a este tema, precisamente ahora mencionaba la palabra yo hago la advertencia del principio de probidad. El interés personal suyo o de cualquier funcionario no puede estar por encima del interés del Banco. Así es que lo que creo que se diga en este acto podría preconstituir una prueba para un asunto personalísimo de un funcionario en particular, que es el Sr. Rojas, entonces creo que procede a referir sus manifestaciones, las cuales yo creo ya quedaron grabadas.

Pero yo, por lo menos personalmente, como presidenta de esta Junta y que me ha tocado este momento, yo resguardo el interés superior del Banco. No sé, por el momento para mí ese asunto está finiquitado. Don Raúl tenía todo el derecho, como ayer él pidió, a expresarlo, así es que, señores directores, si nadie tiene nada más que decir en asuntos de directores, entonces vamos a seguir con la Junta.

La Directora, Sra. González Mora:

El último criterio que recibimos fue a mi solicitud, ¿verdad, don Juan?, que fue el 01-2023, que fue modificado por el 02-2023. Así que yo tenía un interés especial, porque de la lectura del 2, se desprendió que el 01 había sido modificado a solicitud de la asesoría legal.

Esquematizo mi análisis, que es muy de auditor y muy en ese sentido: ¿qué riesgos veo yo aquí? Los efectos patrimoniales que una decisión mal tomada en materia de recurso humano le pueda generar al Banco.

Los efectos reputacionales que eventualmente generaría que estos procesos se judicialicen y la posible responsabilidad de cada uno de los directores de este órgano.

Saco dos conclusiones clarísimas de ambos informes y es que el funcionario, el exservidor, hacía gestión pública y, además, el informe le da estabilidad al puesto. Además, les traigo las dos recomendaciones más importantes y es que la Junta debería acoger el recurso de apelación y luego se recomendaba que se declarara el acto nulo.

Así que, ante una contradicción en los dos criterios expertos y el informe que rindió nuestro asesor legal, yo no puedo, bajo ninguna circunstancia, por mi formación, dar ese, o sea, recibir ese informe o para mí ese informe no es de recibo, aclaro, por las razones que he expuesto y, por lo tanto, quiero que eso quede en actas, en la presente acta.

Ese es mi esquema de pensamiento de la lectura de los tres informes y agradezco, doña Genoveva, el espacio, porque yo con esto quedo tranquila y satisfecha de que en dos oportunidades he hecho la advertencia al órgano director con toda la responsabilidad y el cariño que les tengo. Así es que agradezco el espacio y no quiero retrasar más.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Tiene todo su derecho, doña Shirley y muchas gracias.

ARTÍCULO 11

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Yo quisiera informar de la actividad de hoy, creo que es propicio, que resuman rapidísimo, porque tiene una importancia inclusive a nivel nacional: hoy estuvo presente el Ministerio de Hacienda, la Caja, entidades financieras de alto rango; estuvo el Banco Nacional, estuvieron varias cooperativas, estuvieron entes que tienen que ver con seguridad.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es un órgano que hay compuesto de varias instituciones. Se llama... o no sé qué.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Exacto. No recuerdo el nombre, pero la asistencia fue nutrida, fue masiva la participación, interesantísima con el foro, con las preguntas, con el expositor y el Banco Popular, en la figura de Seguros se puso una flor en el ojal. Yo quisiera, si pudiéramos sacar alguna felicitación, no solamente para doña Johana en Popular Seguros, sino para su equipo de trabajo, don Marvin, si me lo permite, porque de verdad hicieron un gran trabajo y esperamos que ese trabajo haya calado en la imagen que presenta el Banco en temas de ciberseguridad, sino también en temas que puedan llegar a sumar las utilidades del Grupo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, vamos a hacer una interrupción para extender la sesión. Son las 7:04. ¿Están de acuerdo, señores?

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

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5984 hasta las 20:04 a fin de avanzar con los puntos agendados”.
(308)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me llamó muchísimo la atención de ver varios decanos de universidades aquí, de Costa Rica, que estaban ahí y fueron invitados, no sé si directamente del equipo de Johana, pero también yo sé que muchos directores promovimos un poquito la actividad, porque hubo muy buena participación.

ARTÍCULO 12

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para lo que corresponda, el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el segundo semestre del 2022, sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus

reformas y reglamentación conexas. Además, se realizan recomendaciones a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCC-02-ACD-13-2023-Art-6)

Al ser las **diecinueve horas con seis minutos**, inicia su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Buenas noches, doña Genoveva. Muy bien y usted. Buenas noches a todas y todos. Voy a compartir la presentación. Me indican cuando la estén viendo, por favor.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Hernando, le presento a la nueva directora que sustituye a doña Vilma Campos, doña Clemencia Palomo.

Al ser las **diecinueve horas con siete minutos**, sale el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

La Directora, Sra. Palomo Leyton:

Mucho gusto, don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

¿Cómo está, doña Clemencia? Un placer enorme. Bienvenida al Conglomerado.

La Directora, Sra. Palomo Leyton:

Muchas gracias.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

¿Empiezo de una vez, doña Genoveva?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor, por favor, adelante.

Al ser las **diecinueve horas con nueve minutos**, reingresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Como ya indicó doña Genoveva, vamos a presentar el informe del segundo semestre del 2022 que se enfoca realmente en los principales aspectos de riesgos que exponen al Banco en temas de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

El Reglamento del Conassif 12-21, que es la normativa de la Ley 7786, establece en el inciso g) del artículo 19, donde están las funciones de la Oficialía, que se debe presentar al menos cada seis meses un informe a los órganos de dirección, al Comité Corporativo de Cumplimiento y a la alta gerencia.

Aquí se señalan varios aspectos que se deben incorporar en estos informes. En ese sentido, nosotros señalamos en este documento los principales temas de riesgo donde se expone precisamente el Banco Popular y atendemos los distintos aspectos que se mencionan aquí de manera expresa. Algunos de los cuales puede ser que no impliquen riesgos adicionales, pero sí los señalamos para efectos de cumplir con lo establecido.

Para efectos de la exposición estos serían los temas que estaríamos abordando en algunos casos de manera directa con alguna información estadística, en otros sería en las propias conclusiones o recomendaciones, de tal manera que la presentación sea la más ejecutiva posible. En el Comité Corporativo de Cumplimiento vimos los distintos temas de forma bastante detallada por lo cual vamos a proceder de esa manera.

El primer tema, que incluso ya se conoció aquí en la Junta Directiva Nacional en una de las sesiones anteriores, tiene que ver con la exposición del Banco a los riesgos de legitimación y financiamientos al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva que se tienen con el servicio de Visa Direct que está operando desde el año 2019. Razón por la cual lo estaré retomando en una de las conclusiones.

El segundo aspecto que señalamos en esta presentación tiene que ver con las principales inconsistencias que se han detectado en la vinculación de clientes nuevos y en la actualización de la Política Conozca a su Cliente, también lo vamos a abordar directamente en una de las conclusiones debido a la relevancia de los mismos.

El tercer tema tiene que ver con la atención de las alertas transaccionales donde vamos a presentar algunos datos sobre el comportamiento de este tema.

Luego, vamos a ver alguna información especialmente en términos de resultados de las actividades inusuales y reportadas como sospechosas al Instituto Costarricense sobre Drogas.

Luego, vamos a ver alguna información sobre el quinto tema, sobre los ingresos de efectivo en el Banco Popular. Recordemos que el efectivo es el insumo fundamental para legitimar capitales o para lavar dinero, porque es la forma en que se obtienen muchas de las ganancias, especialmente en actividades ilícitas como el narcotráfico, tráfico de órganos, tráfico de personas, etcétera, y por tanto, es muy importante analizar el comportamiento del Banco en este tema.

Luego, en el sexto tema vamos a pasar a los requerimientos tecnológicos, vamos a hacer una referencia muy rápida. Luego, vamos a referirnos a dos acuerdos que se están atendiendo mediante este informe, acuerdos de este órgano de dirección.

Y terminaríamos con las conclusiones y recomendaciones.

Entonces, siguiendo en ese orden, precisamente aquí vemos los resultados que hemos tenido en la atención de alertas transaccionales en los últimos cuatro semestres (desde el primer semestre del 2021 hasta el segundo semestre del 2022). Vemos el comportamiento para los clientes de riesgo alto, clientes de riesgo medio y clientes de riesgo bajo.

Como observamos acá, por ejemplo, clientes de riesgo alto, en el último semestre que presentamos la atención de las alertas transaccionales en los plazos establecidos por esta Junta Directiva Nacional fue de un 83,17. Las demás alertas, el 17% no significa que no se atiendan, sino que se atienden fuera ya de los plazos establecidos por este órgano de dirección.

Los mismo ocurre en las alertas de los clientes de riesgo medio con un 84,4% de atención en los plazos establecidos y en riesgo bajo es donde se tiene un porcentaje mayor de cumplimiento de los plazos de un 86,78%. Recordemos que las alertas transaccionales son desviaciones que tienen los clientes de los perfiles declarados o de los ingresos declarados y que puede ser que estén justificados por transacciones debidamente lícitas como la venta de un vehículo, la venta de una finca o cualquier otro tipo de movimiento. Pero el no atenderlas en plazo expone al Banco precisamente a este tipo de riesgos y como vemos acá, el nivel de atención en plazos anda por debajo del 90%, lo cual genera dicha exposición.

Esto lo relacionamos con el siguiente tema y es la cantidad de reportes de operaciones sospechosas que hemos hecho en los últimos tres años. Aquí vemos el comportamiento, en el 2020 se reportaron 31 casos; en el 2021, 32 casos; y en el 2022, 41 casos. Y la mayoría de estos casos que se reportan se detectan precisamente a partir del monitoreo transaccional de los clientes o de alertas transaccionales que se revisan y se determinan estos riesgos adicionales, se investigan los casos y se justifica hacer el reporte a la autoridad competente. Entonces, esto refleja la importancia de que las alertas transaccionales se atiendan en tiempo por la exposición del Banco en esta materia.

Luego, hablamos del ingreso de efectivo en el Banco. Aquí vemos que en general el ingreso de efectivo en el Banco Popular es bajo, alrededor de un 5%, por ejemplo, lo vemos en el segundo trimestre del 2021, primer semestre del 2022 con un 4,46% y 4,08% respectivamente, y aumentó levemente en el segundo semestre del 2022 aun 5,48%. Ese aumento equivale aproximadamente (dolarizando la moneda) a USD\$18 millones de efectivo.

Cuando analizamos la composición del efectivo por tipo de moneda entre nacional y extranjera, considerando como moneda extranjera los dólares estadounidenses, vemos que el comportamiento en promedio anda cerca de un 93% en moneda nacional en colones, que es la moneda de curso legal autorizada en nuestro país, y en dólares alrededor de un 7%.

Este es el comportamiento a nivel general, lo cual consideramos normal si lo comparamos con la composición de la moneda a nivel de país donde anda alrededor de un 50% en moneda nacional y un 50% en moneda extranjera.

Cuando vemos el tema desde el punto de vista de las oficinas comerciales, ahí sí vemos algunas diferencias que hemos venido estudiando, por ejemplo, cuando vemos el total de captación a efectivo, vemos cómo se distribuye la proporción que tiene algunas oficinas, por ejemplo,

el BP Total de Grecia (la oficina principal de Grecia) donde casi un 10% capta del efectivo total, aquí se incluyen colones y dólares, y así vemos el comportamiento en las restantes oficinas. Todas en este caso son oficinas principales o lo que llamamos BP Totales, como lo vemos en este caso.

Cuando lo vemos específicamente en moneda extranjera, la situación cambia notablemente y vemos cómo incluso en este caso hay agencias o ventanillas, incluso la que tiene mayor captación en dólares es una ventanilla ubicada en una playa en Nosara con más de un 4% del total de esta moneda. Hemos estudiado estos casos para ver si existen situaciones inusuales o irregularidades en estas oficinas, concentraciones, y hemos visto los principales clientes que son los que depositan este tipo de moneda. No hemos encontrado realmente ninguna situación irregular o inusual que debamos reportar. Sí hemos encontrado clientes que tienen una concentración, pero se ha justificado mediante debidas diligencias reforzadas que se han hecho en estos casos.

Luego, pasando al tema de requerimientos tecnológicos. Aquí presentamos lo que sucedió en el segundo semestre, se atendieron dos requerimientos del portafolio total que se tenía en ese momento, lo cual consideramos como una cantidad reducida en función del total que teníamos, aproximadamente 20 casos, 20 requerimientos tecnológicos y la relevancia que esto tiene para efectos de automatizar procesos y hacer un mejor control de los riesgos.

Esto implicó, como ya se ha visto aquí en este órgano de dirección, a partir del informe de supervisión de la Sugef recibido el año pasado en noviembre, se revelara precisamente la situación y se incluyera en el plan correctivo que se está ejecutando en este año una cantidad de 15 requerimientos que deben resolverse y salir a producción durante este año, a los cuales se le está dando el debido seguimiento y de acuerdo con lo que hemos visto hasta este momento, se está trabajando y se está controlando precisamente el tema para efectos de cumplir con lo correspondiente en términos de la cantidad requerimientos que se tienen en el portafolio.

Solo hay del total un requerimiento que se ha atrasado un poquito en función del estudio de viabilidad que se le hizo, debido a algunos aspectos que considera que requieren mayor complejidad para su desarrollo, en este caso los requerimientos.

Luego, hablando de los acuerdos que se han atendido con este informe. Tenemos el inciso 4) del acuerdo 787-2021 del 4 de octubre de este año: *4. Instruir a la Dirección Corporativa de Riesgo y a la Oficialía de Cumplimiento que de manera conjunta realicen e incluyan en los informes semestrales, a partir de la ejecución de la evaluación del riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes con corte al 31 de diciembre de 2021, el seguimiento sobre el comportamiento transaccional de los clientes cónyuges de las personas políticamente expuestas (PEP) para los casos donde estas PEP no sean clientes del Banco.*

Aquí presentamos rápidamente los resultados: encontramos 191 cónyuges de PEP, donde la PEP relacionada no es cliente o no son clientes del Banco, todos están clasificados en riesgo bajo y tienen una transaccionalidad menor a los US\$10.000. Por lo cual consideramos que el riesgo está debidamente controlado en este caso particular.

¿Por qué se hace esta referencia específica a estos cónyuges? Debido a que la metodología de riesgo de clientes establece la clasificación de los cónyuges a partir de la calificación que tienen propiamente las PEP relacionadas, y en este caso particular al tener PEP relacionadas que no son clientes del Banco la calificación de estos cónyuges se aplica directamente por la metodología. Es un tema que estamos resolviendo para efectos de ajustar y que tengan una calificación a partir de la transaccionalidad mayor a USD\$10.000 que se puedan calificar por *default* en un nivel de riesgo superior.

Luego, el otro acuerdo que se atiende es el inciso 2) del acuerdo 55-2022 del 24 de enero del año anterior: *2. Solicitar a la Oficialía de Cumplimiento que junto con el informe anual sobre los resultados de la capacitación y de la evaluación al personal activo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, así como a las juntas de crédito local, en lo que respecta a la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, se presenten los resultados de las mejoras que se pueden visibilizar con la implementación de los procesos de capacitación.*

Aquí presentamos un dato rápidamente, en el informe, está en los resultados, analizando los resultados obtenidos en la revisión del expediente único en la Política Conozca a su Cliente. Encontramos, comparando el año 2022 con el 2021, un retroceso leve, pero al fin y al cabo un deterioro de 1,21% en los resultados, lo cual podría hacer inferir que la capacitación permitió mantener los conocimientos y la aplicación, pero no así mejorar lo que teníamos en el año 2021. Razón por la cual nos estamos planteando un programa de capacitación para el año 2023 que esté dirigido a atender las principales inconsistencias o los principales temas donde se cometen errores en las oficinas comerciales, de tal manera que se pueda mejorar estos resultados.

De aquí pasamos a las conclusiones. Tenemos seis conclusiones y cuatro recomendaciones donde abordamos algunos de los temas que señalaba al principio. La primera conclusión tiene que ver con la exposición que está enfrentando el Banco con el servicio de Visa Direct, debido a que los controles que se han venido aplicando son contingentes y la mayoría de forma manual, lo que requiere automatización. Los requerimientos están en proceso de desarrollo y se espera que al cierre del primer semestre ya existan avances importantes en la implementación y con eso ya se comience a controlar de una mejor manera los riesgos derivados de este servicio.

La segunda conclusión tiene que ver con la concentración de las inconsistencias detectadas en el proceso de vinculación y actualización de la Política Conozca a su Cliente en temas muy sensibles, especialmente el relacionado con el origen de los ingresos de los clientes, que también lo reveló la Sugef en el informe de la Supervisión.

La otra tiene que ver con la identificación y registro de los beneficiarios finales de las transacciones de los clientes.

Entre ambos temas se concentra más de un 75% de inconsistencias, que implica a los segmentos que tienen riesgos más altos o clientes con riesgos inherentes elevados a hacer las correcciones correspondientes, tal como lo ha solicitado la Sugef y también estamos orientando la capacitación de este año a esos temas, de tal forma que se puedan reforzar y reducir la exposición del Banco en el tema. Debido a que estos son dos aspectos fundamentales para los procesos de monitoreo transaccional y evitar que se vaya a materializar el lavado de dinero.

La tercera conclusión tiene que ver con la mejora en la atención de alertas transaccionales que ya señalábamos rápidamente, sin embargo, solamente las alertas de los clientes de riesgo bajo se ubican en el rango de apetito establecido por la Dirección Corporativa de Riesgo, que además el nivel de apetito es de un 80%. Hay un margen importante para mejorar, pero el único nivel de riesgo se ubica en ese rango de apetito.

En riesgo medio y riesgo alto está por debajo, lo cual llama la atención en términos de la importancia de mejorar. Aquí se han venido tomando acciones en ese sentido. Uno de los aspectos que se señalaba que se debería mejorar es la capacidad instalada en términos de recursos para atender las alertas. Recientemente, se autorizó por parte de la Gerencia General reforzar el equipo para lograr la atención en los plazos oportunos.

Al ser **las diecinueve horas con veintidós minutos**, se retira el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

La cuarta conclusión tiene que ver con una situación que hemos venido detectando en los últimos periodos, donde hay una cantidad de alertas transaccionales que se atienden de alguna manera finalizando la relación comercial con los clientes, ¿por qué señalamos esto? Porque cuando se justifica por qué un cliente no brinda la documentación es claro que se tiene que hacer, pero en una proporción importante nos enfrentamos a reprocesos posteriores porque el cliente realmente quiere seguir operando con el Banco y presenta la documentación y se tiene que hacer el proceso de revinculación, revisando todo lo correspondiente para cumplir con la norma. Ahí hemos visto que en lugar de reducirse o disminuirse se ha venido aumentando como decía anteriormente.

La quinta conclusión tiene que ver con las solicitudes de prórroga para la atención de alertas. Hemos visto también que se ha venido dando un incremento, de hecho en el 2022 fue de más de un 20% el incremento en las prórrogas solicitadas y autorizadas para la atención de alertas, lo cual se convierte de alguna manera en una tolerancia mayor en términos de los plazos aprobados por la Junta Directiva para atender las alertas y expone al Banco al riesgo de legitimación de capitales.

Y la sexta conclusión tiene que ver con el atraso en la atención de algunas actividades del Plan Correctivo establecido para subsanar los hallazgos revelados por la Sugef en la supervisión efectuada entre el año 2021 y 2022 al Banco Popular. Hemos venido presentando mensualmente los informes a esta Junta Directiva Nacional y señalando las situaciones. Igualmente, se han venido tomando las acciones necesarias para evitar este atraso y en algunos casos donde está justificado se han autorizado prórrogas para evitar el incumplimiento al respecto.

A partir de los temas que hemos señalado en las conclusiones, se plantean cuatro recomendaciones. La primera está dirigida a la Gerencia General Corporativa para que instruya a las áreas responsables de la ejecución del Plan Correctivo aprobado para la atención de los hallazgos revelados por la SUGEF, en la supervisión efectuada al Banco y comunicada mediante el informe SGF-2227-20222, para que las actividades se atiendan en las fechas definidas, considerando que el plazo máximo establecido por el Ente Supervisor vence el 31 de diciembre del 2023 y que los cambios en la programación deben estar debidamente autorizados por la Junta Directiva Nacional previo a su vencimiento y ser puesto en conocimiento de esa Superintendencia para la respectiva valoración de manera oportuna.

La segunda también está dirigida a la Gerencia General Corporativa. Estamos solicitando sobre lo cual ya también se ha venido avanzando, en términos de revisar algunas de las propuestas que se han venido haciendo internamente y las solicitudes efectuadas por diversas instancias del Banco para mejorar el sistema de prevención y gestión de los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva. Sobre lo cual se han ejecutado algunas actividades o acciones para esa mejora, de tal forma que el Banco no tenga que asumir el riesgo que eso implica o exponerse a una eventual sanción según establece el artículo 81 de la Ley 7786.

La tercera recomendación está dirigida a la Subgerencia General de Negocios, para que se defina en coordinación con la Dirección Soporte del Negocio, donde se realizan las evaluaciones de las oficinas comerciales, entre estos se incluye, por ejemplo, la revisión de los expedientes de la Política Conozca a su Cliente y se han encontrado distintas inconsistencias, pero no se ha establecido un mecanismo de control para que se garantice la corrección del 100% de los casos detectados. Entonces, se está solicitando que se ejecute lo correspondiente.

Y la cuarta recomendación, es para el Área Centro de Servicio de Soporte Regional, donde se atienden las alertas transaccionales para efectos de mejorar el proceso de verificación previa de la documentación que aportan los clientes para justificar el origen de los fondos y evitar los rechazos de alertas o las prórrogas. De tal forma que se mitigue el riesgo por tener una alerta abierta y tampoco se tenga que llegar a finalizar la relación comercial con los clientes, como señalábamos anteriormente.

Este sería el informe de manera ejecutiva, señalando los principales aspectos, doña Genoveva, si hubiera alguna consulta con mucho gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, don Hernando.

Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No, señora.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Este informe es básicamente del Banco no tiene nada que ver con las afiliadas, subsidiarias.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Efectivamente, doña Shirley, es el Banco solamente.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Y ya se vio en el Comité Corporativo de Cumplimiento, viene aquí, donde corresponde darlo por conocido y exponerlo de manera ejecutiva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Hernando, muchas gracias.

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

Doña Genoveva, si gusta me deja...un comentario.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, cómo no, don Alberto, adelante.

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

Sí, yo sé que don Hernando fue muy puntual en sus temas, pero sí vale rescatar el tema de las alertas, se ha venido mejorando, pero no obstante en clientes de riesgo alto el apetito es un 90% y estamos llegando apenas a un 83%, eso nos expone a riesgos importantes, máxime si en esa atención de alertas podamos identificar algún tema de alguna transaccionalidad irregular y eso puede exponer al Banco. Entonces, yo creo que sí hay que hacer los esfuerzos necesarios para atender esas alertas en plazo. gracias.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Alberto.

Señores, la propuesta del acuerdo sería:

1. Dar por conocido el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el segundo semestre del 2022, sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales.

2. Instruir a la Administración para que, en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento, atienda las recomendaciones que ya fueron conocidas y aceptadas por el Comité Corporativo de Cumplimiento en el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular.

3. Instruir a la Administración para que presente al Comité de Cumplimiento Corporativo un plan de trabajo en la primera sesión de marzo...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

En la siguiente sesión.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, dice aquí: en la primera sesión de marzo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿Cuándo es, Hernando?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Cuándo es la sesión, don Hernando?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

La siguiente sería el próximo lunes 13. A mí me parece para que haya tiempo suficiente, doña Genoveva, se puede solicitar para la última sesión de marzo que sería el 27.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, para el 27 de marzo.

...en la sesión del 27 marzo e informes de avance trimestrales, con corte a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, sobre la atención de las recomendaciones señaladas en el informe.

¿Correcto, don Hernando?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, señora, y también, dar por atendidos los dos acuerdos que señalaba la presentación, nada más ahí que no lo escuché, por favor.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

CCC-02-ACD-13-2023-Art-6, ¿correcto?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hernando, para que valide los acuerdos.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Son dos acuerdos y son de la Junta Directiva Nacional.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Lo anterior, en atención del inciso g) del artículo 19 del Reglamento emitido por el CONASSIF para la Ley 7786, al acuerdo JDN-5862-Acd-787-2021-Art-13 inciso 4).

Pero no hay otro acuerdo.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

El otro es 55-2022 de la sesión 5889, doña Genoveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No está. ¿Me lo repite, por favor?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Es el acuerdo 55-2022 de la sesión 5889 del 24 de enero del 2022.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Está bien, y ¿el otro está bien, don Hernando?

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, señora.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Luis, hay que tomar nota de esos acuerdos.

Señores, si están de acuerdo, procedemos a votar.

Se encuentra ausente nuestro compañero director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Gracias, don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Con mucho gusto.

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

“1. Dar por conocido el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el segundo semestre del 2022, sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

2. Instruir a la Administración para que, en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento, atienda las recomendaciones que ya fueron conocidas y aceptadas por el Comité Corporativo de Cumplimiento en el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el segundo 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 conexas.

3. Instruir a la Administración para que presente al Comité Corporativo de Cumplimiento un plan de trabajo en la sesión del 27 marzo e informes de avance trimestrales, con corte a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, sobre la atención de las recomendaciones señaladas en el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el segundo 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 conexas.

Lo anterior, en atención del inciso g) del artículo 19 del Reglamento emitido por el CONASSIF para la Ley 7786, los acuerdos JDN-5862-Acd-787-2021-Art-13 inciso 4), JDN-5889-Acd-055-2022-Art-9 de la Junta Directiva Nacional y a la actividad n.º 03 del Plan de Trabajo 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento”. (315)

(Ref.: Acuerdo CCC-02-ACD-13-2023-Art-6)

ARTÍCULO 13

8.3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para aprobación, la propuesta de parametrización del sistema de monitoreo transaccional con la inclusión de tres reportes complementarios para el análisis de transacciones en efectivo de Clientes PEP y personas consultadas por el ICD, así como la revisión de ingresos de fondos de actividades restringidas mediante VISA Direct.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la incorporación en el sistema de monitoreo transaccional de tres nuevos reportes, según los parámetros. (Ref.: Acuerdo CCC-02-ACD-16-2023-Art-08)

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

En primera instancia recordar que esta propuesta del nuevo reporte se realiza en función de una recomendación de la Auditoría Interna, la número 5 del Informe AIRI-25-2021, donde se solicitó valorar las nuevas señales de alertas detectadas en los resultados de los informes semestrales de noticias y tipologías de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, y los estudios de operaciones sospechosas. En caso de que correspondiera, realizar la parametrización del sistema.

Entonces, en ese sentido se revisaron varios documentos en atención del inciso f) del artículo 46 del Acuerdo Conassif 12-21, entre ellos se revisó dos documentos del GAFI, uno sobre activos virtuales, señales de alerta de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo y otro sobre la actualización del informe tipologías regionales.

De igual manera, se analizaron las tipologías, señales de alerta detectadas en los reportes de operaciones sospechosas que hacemos en el propio Banco al ICD y a partir de ahí se proponen los tres nuevos reportes. De manera muy rápida los voy a señalar.

El primer reporte tiene que ver con el uso de efectivo por clientes PEP para efectos de que se generen alertas transaccionales para aquellos casos que efectúen ingresos en efectivo superiores al perfil declarado sin aplicar ninguna tolerancia, utilizando un umbral mínimo de USD\$10.000 o su equivalente en colones y que adicionalmente no haya generado alertas de monitoreo integral en el mismo periodo. Este es el primer reporte. Este reporte funcionaría de manera automatizada en la herramienta de monitoreo.

Segundo reporte que también funcionaría de manera automatizada en la herramienta de monitoreo es el uso de efectivo por personas consultadas por el ICD. Aquí de igual manera se estarían generando alertas cuando estas personas registren ingresos en efectivo al Banco superiores al perfil declarado, sin aplicar ninguna tolerancia y con un umbral mínimo mensual también de USD\$10.000 o su equivalente en colones.

Y el tercer reporte que sería manual, tiene que ver con ingresos mediante el servicio de Visa Direct de actividades restringidas. Este es un reporte que funcionaría de alguna manera como un contingente o como una medida complementaria, porque estamos automatizando el proceso de identificación y aplicación de restricciones a actividades relacionadas con activos virtuales, casinos virtuales y apuestas de línea cuando ingresan ese tipo de recursos al Banco a través del servicio de Visa Direct.

Al ser **las diecinueve horas con treinta y nueve minutos**, regresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Sin embargo, en caso de que se detecten movimientos que no hayan sido restringidos nosotros haríamos esta revisión de forma manual, como decía anteriormente, de manera contingente y complementaria a lo que ya se está haciendo. Estos serían los tres reportes.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Con mucho gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, pasamos a la aprobación de los acuerdos.

1. Aprobar la parametrización del sistema de monitoreo transaccional con la inclusión de tres reportes complementarios para el análisis de transacciones.

2. Aprobar la incorporación en el sistema de monitoreo transaccional de tres nuevos reportes, según los siguientes parámetros:

- a. Uso de efectivo por Clientes PEP.
- b. Uso de efectivo en personas consultadas por el ICD.
- c. Ingresos mediante Visa Direct de actividades restringidas.

Si están de acuerdo, señores directores.

Votan.

¡Gracias!

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

“1. Aprobar la parametrización del sistema de monitoreo transaccional con la inclusión de tres reportes complementarios para el análisis de transacciones en efectivo de Clientes PEP y personas consultadas por el ICD, así como la revisión de ingresos de fondos de actividades restringidas mediante VISA Direct.

2. Aprobar la incorporación en el sistema de monitoreo transaccional de tres nuevos reportes, según los siguientes parámetros:

- a. **Uso de efectivo por Clientes PEP: Generar alertas para aquellos casos donde los clientes PEP efectúen ingresos de recursos en efectivo superiores al ingreso declarado, sin aplicar ninguna tolerancia, utilizando un umbral mínimo en el mes de US \$10.000, o su equivalente en colones, y que adicionalmente no hayan generado alertas del monitoreo integral en el mismo período.**
- b. **Uso de efectivo en personas consultadas por el ICD: Generar alertas transaccionales cuando las personas consultadas por el ICD registren ingresos en efectivo superiores al ingreso declarado, sin aplicar ninguna tolerancia, con un umbral mínimo mensual de US \$10.000, o su equivalente en colones.**
- c. **Ingresos mediante Visa Direct de actividades restringidas: Verificar de forma manual con una periodicidad semestral los clientes que utilicen el servicio de VISA Direct en transacciones entrantes, y cuyo origen corresponda a comercios relacionados con activos virtuales, casinos virtuales y apuestas en línea, permitiendo con ello identificar y analizar aquellos casos que en los últimos seis meses hayan acumulado bajo ese concepto al menos la suma de US \$10.000, o su equivalente en colones.**

Lo anterior, de conformidad con la recomendación n.º5 del informe AIRI-25-2021 de Auditoría Interna sobre la Evaluación Cumplimiento Ley 7786: corresponsales no bancarios, identificación beneficiario final, monitoreo, ROI y ROS”. (316)
(Ref.: Acuerdo CCC-02-ACD-16-2023-Art-08)

Al ser **las diecinueve horas con cuarenta y un minutos**, finaliza su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

Inician su participación virtual la Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Edith Ramírez Moreira y el Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita.

Al ser **las diecinueve horas con cuarenta y un minutos**, se retira el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

ARTÍCULO 14

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCNR-06-Acd-43-2023-Art-5)

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Ramírez Moreira:

Muy buenas noches.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Cómo está, doña Edith?

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Ramírez Moreira:

¿Me escuchan? Muy bien y ¿ustedes?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

La escucho, pero no la veo. Feliz día.

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Ramírez Moreira:

Gracias. Yo tengo encendida la cámara, ¿será que hay algún problema?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ahora sí.

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Ramírez Moreira:

Gracias. Muy buenas noches a las señoras y señores de la Junta Directiva. Agradecida con el espacio. Me acompaña también don Manuel Rivera en esta presentación.

Voy a compartir.

Antes de iniciar la exposición sí quisiera poner en antecedentes la situación particular que está viviendo la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, que creo que es del conocimiento de ustedes.

A raíz de la no integración que se dio el año pasado, los ocho funcionarios que laboramos en la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras nos dedicamos a apoyar todo el trabajo y la gestión del plenario, de los delegados y delegadas, así como de los diferentes órganos que integran la Asamblea.

A principios de este año tuvimos una sesión de trabajo con don Marvin, gerente de la institución y convenimos en que, para un mayor aprovechamiento de los recursos humanos de la Asamblea, el personal de la Asamblea fue trasladado a diferentes áreas de la institución temporalmente hasta que la Asamblea pueda regularizar su integración.

En estos momentos solo estamos en la Asamblea un grupo pequeño, tres funcionarios y mi persona, que estamos con dos funciones muy concretas, que son las que en este momento voy a presentarles.

Al ser **las diecinueve horas con cuarenta y cinco minutos**, reingresa el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

En primera instancia, hay un primer objetivo que está relacionado con el lineamiento y objetivo estratégico que está definido por la Junta Directiva con respecto a fortalecer la gobernanza de la institución. En ese sentido, creemos que fortalecer el proceso de integración de la Asamblea en un estricto apego a toda la normativa y a los parámetros tecnológicos que permitan esta consolidación es como la primera meta que se plantea.

Esto se concreta en qué, se concreta en las mejoras que el sistema informático que se llama Censo, que es el que se utiliza para integrar la Asamblea, requiere que sean incorporadas una serie de mejoras que nosotros hemos detectado y que además de eso, la Auditoría Interna en una intervención que hizo el año anterior detectó una serie de aspectos y nos recomendó una serie de mejoras.

En ese tema hemos estado abocados. Estamos todavía con los compañeros de Tecnología de Información en ese proceso, estamos en la etapa de pruebas del sistema y esperaríamos como uno de los resultados de esta primera meta un informe final donde ya sean incorporadas cada una de las recomendaciones de la Auditoría Interna.

El otro gran componente de la gestión en estos momentos de la Asamblea es acompañar a la Comisión de Integración. Es el órgano que se constituyó o que tiene dentro de sus funciones integrar la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras. Es el único órgano que está funcionando

y así lo estableció el Decreto Ejecutivo que se publicó el 26 de julio del año anterior. Este órgano realiza todas sus gestiones, sesiones de trabajo, sesiones con diferentes instancias que tiene que ver con el Gobierno y la misma Auditoría, con los compañeros de Tecnología de Información, etcétera.

Entonces, a ellos se les acompaña en todo el proceso que tiene que ver con el proceso de integración. Aquí esperamos que también el resultado final sea un resultado de cierre de todo el proceso de integración de la Asamblea una vez que este órgano, que es la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, concluya. Estas dos metas serían las dos relevantes, con un 45% de peso.

Finalmente, y no menos importante, es el cumplimiento de toda la normativa de Control Interno, entre esas las recomendaciones de Auditoría y demás, que la institución tiene definido a través de un informe de autoevaluación y ahí se le ha asignado a esta meta un 10% del peso.

Esta sería la propuesta, señoras y señores, repito: dadas las condiciones particulares en las que nos encontramos en este momento, la Asamblea y los funcionarios que estamos laborando en la Asamblea estamos abocados a estas labores específicamente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Edith una pregunta, ¿le corresponde a la Junta Directiva aprobar esto o es el Directorio de la Asamblea? Yo sé que no hay, entonces al no haber, ¿le toca a la Junta Directiva?

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Ramírez Moreira:

En años anteriores, aunque hemos tenido Directorio, siempre se ha expuesto la CMI ante la Junta Directiva y es quien las ha aprobado como máximo órgano de dirección en este caso.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Sí para aclarar la consulta. Esto está por reglamento del sistema de evaluación del desempeño e indistintamente de la jerarquía, tanto las áreas de la administración activa como los órganos de control, que en este caso la Asamblea junto con Fodemipyme, junto con la Secretaría de la Junta, con Riesgo, con Auditoría, son de resorte de la Junta Directiva para aprobar ese instrumento particular, entonces sí corresponde a este foro.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

El artículo 4 del reglamento, dice que las dependencias especiales, que son Auditoría, Fodemipyme, y en este caso la Asamblea de Trabajadores es de la Junta Directiva Nacional.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿El Comité de Integración en qué basa su competencia en este momento?

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Ramírez Moreira:

En el decreto ejecutivo que se publicó el 26 de julio del año anterior. Hay un transitorio, el tercer transitorio de ese decreto estableció que, en aras de asegurar la integración de la Asamblea, el Comité de Integración, pese a que sus integrantes ya no son delegados ni delegadas de la Asamblea, se les hace la excepción de que puedan continuar funcionando hasta tanto la Asamblea se integre nuevamente.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Ustedes están seguros de que ese decreto le da a la comisión de intervención todavía vigencia? Número uno, como pregunta. Otra pregunta, ¿se está haciendo lo instruido por el decreto con un censo realizado cuándo, el último año, y cuánto es la vigencia que debe tener un censo para poder, sobre ese censo, hacer la depuración de los padrones?

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Ramírez Moreira:

Ordinariamente el censo se realiza cada cuatro años y la integración que resulta de ese censo son los delegados que son nombrados por esos cuatro años. En esas condiciones particulares lo que hubo fue un cuestionamiento de la presentación de las listas por parte de las organizaciones, y se insta a una revisión de esas listas, y entonces se establece que sea el Ministerio de Trabajo el que certifique las personas que integran las organizaciones sociales, y en ese sentido, con su pregunta inicial, la Comisión de Integración, desde el año pasado ha estado

insistiendo ante el Ministerio de Trabajo de la necesidad de crear el procedimiento, porque el decreto así lo plantea, que es responsabilidad del Ministerio de Trabajo establecer el procedimiento mediante el cual se van a extender estas certificaciones.

Hemos tenido algunas reuniones con personeros de este Ministerio y ante los cambios de ministro ha costado lograr llegar a las instancias superiores del ministerio, pero en estos momentos hay una buena negociación a nivel del viceministro del Ministerio, estamos un poco presionando fuertemente.

Ya la comisión en esto ya está ejerciendo un poco más de presión porque estamos preocupados precisamente por el cumplimiento ya del plazo que el decreto establece, y lamentablemente el Ministerio de Trabajo ha venido alegando durante todos estos meses su incapacidad o la carencia de la infraestructura necesaria para poder cumplir con lo que el decreto le manda.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Esos alegatos del Ministerio los ha hecho por escrito?

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Ramírez Moreira:

Hay un oficio que extendió el año pasado, donde ellos detallan las diferentes debilidades que tienen para poder cumplir. Sí señor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Primero que todo me gustaría, antes de votar esto, saber si de verdad tengo la potestad de interferir en este proceso aprobando esto que ustedes nos están solicitando. Número uno. Número dos, no me quedó clara su respuesta sobre la validez del censo, yo creo que, si no hay censo, no hay padrón, y tercero, tampoco me queda clara la legalidad de la participación del Ministerio de Trabajo, porque si la ley no contempla como un actor al Ministerio de Trabajo, quiero saber cómo por decreto se pudo incluir al Ministerio de Trabajo, por ejemplo.

Por decreto se incluyó la Dirección Jurídica, la Auditoría no es necesario. La Auditoría tiene la potestad de estar en todos los órganos, eso ya está. A ver, esa es la segunda pregunta, que me analicen el tema y creo que nosotros deberíamos pedirselo a nuestro asesor legal.

La potestad del Ministerio de Trabajo legal, no funcional. Lo que ella me acaba de decir es toda la funcionalidad, o sea, en lo funcional también declararon que no tiene esa capacidad y esa competencia, y tiene que estar claro, para que el proceso sea legal, que si estamos trabajando dentro del término de la validez de un censo sobre el cual se hace el padrón o no. Si está vigente, pues perfecto, pero si no, cómo es el proceso. La otra pregunta es ¿qué del decreto del 2018 está vigente o no? Porque el decreto del año pasado 2022 que origina el tema de esta Junta no deroga el decreto del 2018.

La Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, Sra. Ramírez Moreira:

No señor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Mi consulta es jurídica, no funcional. Yo no dudo de todo lo que usted me acaba de decir, de lo que se ha tratado de hacer, pero tengo problemas de la juridicidad de sobre qué estamos actuando, pero, además de eso, nunca se ha presentado acá, porque esta Junta no está dentro del contexto del decreto, o sea, estamos nombrados por el decreto, pero no estamos dentro de la participación de la depuración del padrón y de lo que se encargó ahí, según el decreto, Auditoría, Dirección Jurídica, Comisión de Integración, que dudo de la naturaleza de la Comisión de Integración.

Me gustaría que ustedes me hagan llegar aquí, bueno, a mí no, a la Junta, donde tienen el análisis jurídico de que de verdad la Comisión de Integración está vigente o no está vigente, para mí no está vigente, para mí el Ministerio de Trabajo no tiene potestad de estar dentro del decreto, para mí no se derogó el decreto del 2018 sobre el cual se construyó el decreto del 2022, entonces creo que si en esto tengo que dar un voto, lo doy negativo señora presidenta, porque no tengo claro la juridicidad.

¿Por qué lo dice hasta ahora señor director? Porque hasta ahora nosotros no estamos involucrados en nada, ahora me están diciendo que nosotros tenemos que votar de acuerdo con el artículo 4, entonces yo, lo dejaría en suspenso hasta que nosotros oigamos esas cuatro aclaraciones. Aclaradas lo voto, pero no aclaradas no lo voto, porque no estamos claros de la naturaleza jurídica de estas tres cosas.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Tal vez nada más hacer una diferenciación. La propuesta que viene a hacer la Asamblea de Trabajadores se refiere a los funcionarios propiamente del Banco que laboran en ella y es muy válido también el momento para hacer la diferenciación de lo que dice el señor director en cuanto a la gobernanza propiamente de la Asamblea, que sí hay que aclararla por los medios que sean, pero yo sí quiero dejar claro y latente que hay una diferencia entre este CMI, que se propone para aprobación de Junta de acuerdo al reglamento, que son los funcionarios únicamente de la Asamblea de Trabajadores.

Todo lo que tiene que ver con la conformación de la Asamblea y sus características es un tema aparte, entonces quería nada más hacer esa aclaración para la hora de someter a consideración la propuesta de acuerdo.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo secundo en todos los extremos la propuesta de don Jorge Eduardo, en especial en lo que tiene que ver con la definición de hasta dónde debe llegar la Junta, y cuál es la interrelación es la correcta, porque además en el organigrama están sobre la Junta Directiva, eso es básico.

Organizacionalmente debemos tener claro cuál debe ser esta interrelación, además, esto debe quedar suspenso hasta que tengamos esto claro. En el caso mío específico, tengo más dudas tal vez porque es una de las cosas que distinguen a este Banco de los demás que yo conozco, entonces yo creo que es importantísimo que arranquemos antes de aprobar cualquier situación que tengan que ver con ellos.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Nos corresponde, primero, por reglamento, y segundo son funcionarios, si los podemos mover inclusive administrativamente... Este no es el cuadro de mando integral del Directorio, es el cuadro de mando integral de ese departamento que trabaja para el Directorio, pero depende del Banco como funcionarios, entonces es complejo encontrar la diferencia, pero incluso se reglamentó para tratar de dilucidar, si no ellos quedarían sin estrategia de trabajo, sin un cuadro de mando de cómo trabajar.

Al ser las **veinte horas** sale el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez la propuesta es aprobar el cuadro de mando integral que se está presentando, que tiene que ver con fortalecer los procesos, y las otras inquietudes dejarle la tarea a la Asesoría Jurídica para que las responda, y así aclaramos los dos temas. Dejamos un tema de trabajo a las personas que todavía están en la Asamblea y don Juan atiende las dudas legales.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

En esa línea, me parece que son dos temas completamente separados, una cosa es la gobernanza de la figura de la Asamblea de Trabajadores y su Directorio, que es la representación de los diez sectores en la Asamblea, y otra cosa la vinculación administrativa que tienen los empleados que trabajan en el Directorio, que tienen código, tienen categorías, que tienen salarios [incomprensible en el audio].

Esta es una directriz, hay un reglamento que establece que los departamentos del Banco deben presentar su cuadro de mando integral. Que yo tenga objeciones con respecto a la metodología de los indicadores, una vez más lo digo, porque ahí veo indicadores que dependen de informes, que no me dicen absolutamente nada, pero eso es un tema aparte, no voy a seguir con esa insistencia, pero sí quería aportar mi punto de vista de que no debemos revolver dos cosas, me parece muy bien lo que plantea don Marvin y doña Iliana de dar el soporte a esta Junta Directiva, en razón del cuadro de mando integral y solicitarle al señor asesor legal que proceda con las inquietudes que presentó don Jorge Eduardo.

Al ser las **veinte horas con un minuto** ingresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Estamos de acuerdo entonces en aprobar el cuadro de mando integral para evaluar el desempeño de la Asamblea de Trabajadores y trasladarle al Asesor Legal las inquietudes del Director Sánchez Sibaja.

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

“1. Aprobar el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular para el periodo 2023.

Lo anterior, en atención al artículo 4 del Reglamento del CFBPDC sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y en el BDP. Así como lo señalado en el Instructivo Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP, actividad 5.2. CMI Alta Gerencia y Dependencias Especiales, apartado n.º 8 (versión marzo 2022).

2. Solicitar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, analice las observaciones indicadas en esta sesión y recomiende a esta Junta Directiva lo que corresponda". (317)
(Ref.: Acuerdo CCNR-06-Acd-43-2023-Art-5)

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Señora presidenta, yo me retiro. ¿Faltan muchos puntos?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ya va a terminar. Sigue el 8.4. Este es muy largo don Marvin, porque veo que están dando 45 minutos.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Ese tiempo es para todos los puntos.

Al ser las **veinte horas con tres minutos** finalizan su participación virtual la Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular Edith Ramírez Moreira y el Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ha sido muy largo este día, si están de acuerdo terminamos la sesión y dejamos los temas para una próxima sesión.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS CON CUATRO MINUTOS**.

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5985

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y CINCO** 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 **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS** del **MARTES CATORCE DE MARZO DE DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora, y el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

Asistente de forma virtual: 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 Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Asistió de forma virtual el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Jorge Eduardo se conectará a la sesión de forma virtual.

Antes de iniciar la sesión, les propongo hacer un minuto de silencio por el fallecimiento de la sobrina de don Luis Alonso.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Muchas gracias, doña Geneveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Nuestras condolencias.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Muchas gracias.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, iniciamos con la aprobación del orden del día.

Se procede a conocer el orden del día:

1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

- Aprobación del acta de la sesión 5983.

3.- Asuntos Informativos:

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se adicionó el transitorio 2 al Acuerdo Conassif 3-16, *Reglamento sobre suficiencia patrimonial de grupos y conglomerados financieros*. (Ref.: Oficio CNS-1785/05 y CNS-1786/07)

3.2.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se envía en consulta una modificación a las *Regulaciones de Política Monetaria* con el fin de incluir un párrafo introductorio y una modificación al Título IV. (Ref.: Oficio JD-6107/06)

3.3.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional con corte a 24 de febrero y 3 de marzo de 2023.

3.4.- La Junta Directiva de Popular SAFI informa que se instruye a la Administración de Popular SAFI para que realice una auditoría externa de calidad a la Auditoría Interna de Popular SAFI. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-627-Acd-087-2023-Art-2)

3.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DPE-044-2023 que explica el proceso de transición de los Planes de Acción a Planes Tácticos, vinculados al Plan Estratégico 2019-2023. (Ref.: Oficio GGC-300-2023)

3.6.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita prórroga para el 18 de abril de 2023, para dar atención al acuerdo 97 de la sesión 5973, correspondiente al tema de redimensionamiento del negocio de pignoración. (Ref.: Oficio GGC-320-2023)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la actualización a la propuesta al Cuadro de Mando Integral Institucional 2023-2025 para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Oficio GGC-384-2023, GGC-229-2023 y GGC-1655-2022)

6.2.- La Junta Directiva de las Sociedades Anónimas remite, para conocimiento y aprobación, el CMI 2023-2025 y el aporte de Popular Pensiones, Popular SAFI, Popular Seguros y Popular Valores, en atención a los nuevos Lineamientos y Acciones Estratégicas mediante

acuerdo JDN-5952-Acd-867-2022-Art-8. (Ref.: Acuerdos JDPV-716-Acd-422-2022, JDPP-702-Acd-091-2023-Art-8, JDSAFI-626-Acd-070-2023, JDPS-394-Acd-077-2023)

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

7.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, eleva para análisis y aprobación, la resolución del recurso de revocatoria presentado por el Sr. Miguel Ángel Marín Calderón, en su condición de secretario general de SUNTRACS. (Ref.: Oficio AJD-027-2023)

7.2.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, eleva para análisis y aprobación, la resolución del recurso de revocatoria presentado por la Sra. Marijosé Sánchez Burgos, en nombre de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo. (Ref.: Oficio AJD-028-2023)

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para aprobación, la solicitud de modificación al Cuadro de Mando Integral de Fodemipyme, correspondiente al año 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-06-ACD-44-2023-Art-6)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

8.3.5.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva, para aprobación, el Reglamento Complementario del Banco Popular sobre compras públicas.

8.4.- Gerencia General Corporativa:

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el informe del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 al 31 de diciembre de 2022. (Ref.: Oficio GGC-159-2023)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a diciembre 2022, en cumplimiento con el acuerdo n.º183 artículo 16 inciso 29ª de la Sesión 5624 de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio GGC-220-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Nada más hay un cambiecito ahí porque hay que derogar un acuerdo, hay que modificar un acuerdo de comisiones, ¿verdad? ¿Es así, don Luis? Y ese usted lo explica.

Y luego, hoy definitivamente hay que hacer el nombramiento, que no está incluido aquí, de las comisiones, unos cambios por el ingreso de doña Clemencia y la salida de doña Vilma, entonces eso lo veremos en asuntos de Presidencia. Nada más para que lo sepan.

Por lo demás, no sé si están de acuerdo con la aprobación del orden del día. Si están de acuerdo. Gracias.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo.

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

“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5985, celebrada el 14 de marzo de 2023”. (328)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5983.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No sé si tienen alguna observación al respecto. ¿Alguien? Si no, procedemos a la aprobación del acta. ¿De acuerdo? Gracias.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo.

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

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5983, celebrada el 7 de marzo de 2023”. (329)

Se abstiene la Directora, Sra. Palomo Leitón, por no haber participado en dicha sesión.

ARTÍCULO 3

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se adicionó el transitorio 2 al Acuerdo Conassif 3-16, *Reglamento sobre suficiencia patrimonial de grupos y conglomerados financieros*. (Ref.: Oficio CNS-1785/05 y CNS-1786/07)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Tenemos hoy seis aspectos informativos. Procedo a dar lectura. Primero, uno que viene del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, el cual comunica que se adicionó el transitorio 2 al Acuerdo Conassif 3-16, que se refiere al Reglamento sobre suficiencia patrimonial de grupos y conglomerados financieros.

La propuesta es dar por recibido y trasladar a la Administración para que esta haga lo que corresponda.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

En ese solamente tengo una duda para don Marvin, porque obviamente que esa implementación que hace el Conassif nos va a mejorar la suficiencia patrimonial al fusionar los resultados anteriores con los resultados de ahora de capital primario y secundario juntos, nos va a mejorar la suficiencia patrimonial.

Entonces, ¿en cuánto nos beneficia ese cambio de la Superintendencia? ¿Eso se está dando, previniendo que se vaya a dar una crisis económica mundial?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Está fortaleciendo, digamos.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Están fortaleciendo las instituciones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Para que no solo se tome el primario y secundario, sino que se tome todo. Hoy estamos en un 23,60% nosotros.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Mejoraría considerablemente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya nos mejoró porque ya la normativa nos está aplicando. Estábamos en un 14%, pero no habíamos capitalizado, ya con esta metodología pasamos al 23,60%.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Perfecto. No, eso era lo que necesitaba saber.

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

“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para lo que corresponda, el oficio CNS-1785/05 y CNS-1786/07, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se adicionó el transitorio 2 al Acuerdo Conassif 3-16, Reglamento sobre suficiencia patrimonial de grupos y conglomerados financieros.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 171 inciso b) de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, artículo 131 inciso c) de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica y el artículo 131 literal n) inciso i) de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica”. (330)
(Ref.: Oficio CNS-1785/05 y CNS-1786/07)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Dice don Jorge Eduardo que no oye muy bien.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Jorge Eduardo, acabo de hacer una pequeña corrección. No sé si ahora se oye mejor. Antes había un eco.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Perdón, ¿una pequeña qué?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Bueno, una corrección aquí a un micrófono que estaba abierto y había un eco, pero ahora me parece que ya no. ¿Usted cómo oye?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

A ver, ahora oigo mejor.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Muy bien. Creo que era un eco que había.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No sé si ya conversaron del 3.1.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor.

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se envía en consulta una modificación a las Regulaciones de Política Monetaria con el fin de incluir un párrafo introductorio y una modificación al Título IV. (Ref.: Oficio JD-6107/06)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Este también proviene del Banco Central, el cual comunica que se envía en consulta una modificación a las Regulaciones de Política Monetaria con el fin de incluir un párrafo introductorio y una modificación al Título IV.

Acá la propuesta es dar por recibido y remitir a la Administración esta corrección o esta adición que hace el Banco Central. La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta que brinde al Banco Central.

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

“Dar por recibido y remitir a la Administración, para que brinde la respuesta correspondiente, el oficio JD-6107/06, mediante el cual la Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se envía en consulta una modificación a las Regulaciones de Política Monetaria con el fin de incluir un párrafo introductorio y una modificación al Título IV.

La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta que brinde al Banco Central.

Lo anterior, en atención del artículo 361 inciso 2) de la Ley General de Administración Pública”. (331)
(Ref.: Oficio JD-6107/06)

ARTÍCULO 5

3.3.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional con corte a 24 de febrero y 3 de marzo de 2023.

Este se refiere al informe semanal enviado por Popular Pensiones sobre sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional correspondiente a la semana del 24 de febrero al 3 de marzo. La propuesta es darlo por recibido en calidad de Asamblea de Accionistas.

Al respecto, 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 de los presentes:

“Dar por recibidos los informes semanales de eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, con corte al 24 de febrero de 2023 y 3 de marzo de 2023, remitidos por la Dirección de Inversiones de Popular Pensiones.

Lo anterior en atención al acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8”. (332)

ARTÍCULO 7

3.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DPE-044-2023 que explica el proceso de transición de los Planes de Acción a Planes Tácticos, vinculados al Plan Estratégico 2019-2023. (Ref.: Oficio GGC-300-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El Gerente General, don Marvin Rodríguez, adjunta el oficio DPE-044-2023, que explica el proceso de transición de los Planes de Acción a Planes Tácticos vinculados al Plan Estratégico 2019-2023. Este es un tema informativo y la propuesta es darlo por recibido, salvo que haya alguna situación.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-300-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DPE-044-2023 que explica el proceso de transición de los Planes de Acción a Planes Tácticos, vinculados al Plan Estratégico 2019-2023.

Lo anterior en atención del acuerdo JDN-5975-ACD-157-2023-Art-20". (334)
(Ref.: Oficio GGC-300-2023)

ARTÍCULO 8

3.6.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, solicita prórroga para el 18 de abril de 2023, para dar atención al acuerdo 97 de la sesión 5973, correspondiente al tema de redimensionamiento del negocio de pignoración. (Ref.: Oficio GGC-320-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El Gerente General solicita prórroga para el 18 de abril del presente año para dar atención al acuerdo 97 de la sesión 5973, el cual corresponde al tema de redimensionamiento del negocio de pignoración. La propuesta es aceptar esa solicitud por una única vez.

Dice así: en el punto 1 dice dar por recibido el oficio y sus anexos, mediante los cuales solicitan esa prórroga, y el 2 dice otorgar una única prórroga para el 18 de abril para la atención de ese acuerdo. Básicamente eso sería, doña Genoveva y señores directores.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, si están de acuerdo, los damos por recibidos y aprobados los acuerdos mencionados por el señor Secretario. ¿De acuerdo, señores?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"1. Dar por recibidos los oficios GGC-0320-2023 y SGN-0270-2023 y sus anexos, mediante los cuales se solicita prórroga a la atención del acuerdo 97, sesión 5973 de la Junta Directiva Nacional.

2. Otorgar una única prórroga, para el 18 de abril de 2023, para la atención del acuerdo JDN-5973-Acd-097-2023-Art-16, correspondiente al tema de redimensionamiento del negocio de pignoración, según el cronograma aportado en el oficio DIRBDS-066-2023.

Lo anterior, de conformidad con el acuerdo JDN-5800-Acd-085-2021-Art-4 inciso 3 del 03 de febrero del 2021". (335)
(Ref.: Oficio GGC-320-2023)

ARTÍCULO 9

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hay una invitación del Inamu para el próximo jueves de 9:00 a.m. a 11:00 a.m., es en las instalaciones de la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Es para la firma de un convenio de cooperación técnica con CAF, Banco de Desarrollo de América Latina, para el desarrollo de un proyecto de implementación de los lineamientos para el cierre de la brecha financiera entre mujeres y hombres de Costa Rica.

En este evento están participando el BAC Credomatic, el Banco Nacional, CS Ahorro y Crédito y el Banco Popular. Lamentablemente, yo no puedo asistir ni doña Iliana tampoco por compromisos ya establecidos anteriormente y tiene que ser una mujer, así es que, por efectos de antigüedad, doña Shirley, le doy la posibilidad si usted quiere asistir a representar a esta Junta Directiva a la Sugef.

La Directora, Sra. González Mora:

Déjeme ver, señora Presidenta, si logro pasar una actividad que tengo y mañana temprano, a primera hora, le confirmo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muy bien. En caso de que la señora Directora no pudiera ir, doña Clemencia, ¿usted podría ir?

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Cuándo es?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es el jueves.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Tengo Junta Directiva yo de 10:00 a. m. a 12:00 p. m. ¿Es este jueves exactamente?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es este jueves, sí. Tenemos que avisar a primera hora porque, si no, tienen que eliminarnos de la firma de ese convenio y sería una...

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Y la ejecutiva nuestra que ve todo lo que es el programa de mujer en el Banco Popular, doña Rosa?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El asunto es que esto llega a la Junta Directiva, entonces lo ideal es que vaya una mujer Directora de esta Junta Directiva.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo habría movido lo que tengo, pero es Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Shirley. Gracias, doña Clemencia.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo me comprometo a revisar el tema y le confirmo bien temprano.

ARTÍCULO 10

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

De parte de la Presidencia del ICE, don Marco Acuña invita el 31 de marzo a la actividad de la visita al Proyecto Hidroeléctrico Reventazón. ¿Quiénes están para mandar un informe más o menos de quiénes están interesados en ir? Sería el viernes 31 de marzo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Bueno, yo voy a indicarlo. Tengo que hacer un ajuste, pero voy a intentar acompañarlos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, yo también voy a intentar. Lo del 31 no me preocuparía, pero por si había alguien más de aquí para mencionarlo. Gracias.

ARTÍCULO 11

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores directores, el 25 sabemos que es la capacitación sobre gobernanza en el Incae y hay muchos que no han llenado el formulario, hay que llenar un formulario. Así es que, para los que no lo han hecho, para por favor confirmar porque se debe decir el número de personas que van.

ARTÍCULO 12

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Luis, si quiere procedemos a la propuesta de derogar el acuerdo este primero que hay; usted lo explica y luego pasamos, también en asuntos de Presidencia, a lo de los comités, por favor.

No, perdón, ese no es el de derogar. El que es de derogar es el otro, disculpen.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El asunto es que nos han comunicado de parte de la Dirección Jurídica que en el Registro se presentó una... qué se puede decir, o sea, no ha pasado todavía el registro de la Junta Directiva de Popular Pensiones porque el registrador ha encontrado algún error en el acuerdo.

El asunto es que, en ese momento, la Junta Directiva Nacional eligió, o nombró, mejor dicho, la nueva Junta Directiva. Ustedes saben que la Junta Directiva de esta Sociedad finaliza el 15 de noviembre y la nueva arranca el 16 de noviembre, pero la Junta Directiva tomó un acuerdo el 29 de noviembre. Entonces dijo "a partir del 16 de noviembre, nombramos a fulanita de tal".

Eso para un registrador no es consistente y lo... digamos que dice que hay un error, hay una falta. Entonces, lo que se propone acá es modificar los incisos 1 y 2 de ese acuerdo tomado en esa oportunidad y decir que, efectivamente, la Junta Directiva se nombra a partir del 29 de noviembre.

Va a haber un espacio ahí, de todas formas revisamos: no hubo sesión, no hubo nada, pero la idea es que queden de esta manera. Voy a leer:

UNO. En vista de que el periodo de nombramiento de los actuales miembros de Junta Directiva concluyó el quince de noviembre de dos mil veintidós, se acuerda designar a partir del veintinueve de noviembre del dos mil veintidós como miembros de la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones... etc.

Entonces es cambiar ese nombramiento a partir del 29 de noviembre. Eso en el artículo uno.

En el artículo dos también:

DOS. En vista de que el periodo de nombramiento del actual FISCAL de la Operadora de Planes de Pensiones concluyó el quince de noviembre de dos mil veintidós, se acuerda designar a partir del veintinueve de noviembre de ese año en el cargo al señor... etc.

Es cambiar ese plazo: no decir que se nombra a partir del 16, sino a partir de ese día que se tomó el acuerdo. Si ustedes tienen a bien, eso es.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Si están de acuerdo, señores. ¿Don Jorge Eduardo?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo.

Al respecto, 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:

“Modificar los incisos UNO y DOS del acuerdo JDN-5961-Acd-989-2022-Art-14, tomado en la sesión ordinaria 5961, celebrada el 29 de noviembre de 2022, a saber:

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 a partir del veintinueve de noviembre del dos mil veintidós 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 nuevo periodo que concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro, a los señores: (...)

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 designar a partir del veintinueve de noviembre del dos mil veintidós en este cargo para el nuevo periodo que concluye el quince de noviembre del dos mil veinticuatro al señor (...)” (320)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El asunto es derogar el acuerdo de la Junta Directiva 5968, de la sesión ordinaria 5968, celebrada el martes 17 de enero de 2023, relativo a la conformación de las comisiones y comités de apoyo a la Junta Directiva y, en su lugar, tomarlo de la siguiente forma: en el Comité Corporativo de Auditoría no habría ningún cambio, en el Comité Corporativo de Riesgo tampoco habría ningún cambio, en el Comité Corporativo de Tecnología de Información

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Estamos en el tema de las comisiones, señora? Era para solicitarles la aprobación de cambiar de la Comisión de Tecnología a la Comisión de Nominaciones, a usted y a los compañeros, obviamente. Entonces, quedaría en la de Pauta y Banca Social, y en la de Nominaciones, si así me lo permite.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Estaría renunciando a TI, ¿verdad?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Sí, señora. Ahí de por sí tenemos 3.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y doña Clemencia, ¿usted estaría de acuerdo en pertenecer al Comité Corporativo de Tecnología? Doña Iliana es la Presidenta, estaría usted y esta servidora.

La Directora, Sra. Palomo Leytón:

No hay problema, con mucho gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Entonces, el Comité Corporativo quedaría: don Jorge Eduardo Navarro, que ya estuvo con doña Vilma, como Presidente; y don Jorge Eduardo Sánchez como segundo. Ese sería el cambio.

Y en el Comité Corporativo de Cumplimiento, a pasar usted a ser el Presidente de Nominaciones, doña Clemencia pasaría a ser la Presidenta del Comité Corporativo de Cumplimiento y... usted se queda ahí. Serían esas condiciones. Si están de acuerdo, señores, ¿o hay alguna objeción?

Nominaciones queda: don Eduardo de Presidente, y don Jorge Eduardo le acompañaría. Y Cumplimiento quedaría: doña Clemencia de Presidenta y doña Iliana y usted de apoyo... don Eduardo está de Presidente en Pautas y Banca Social, que ha estado siempre. ¿Alguna observación, alguna objeción? ¿Están de acuerdo?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Hay ciertos perfiles que se requieren para las comisiones, ¿estamos seguros de cumplir con ellos? De acuerdo con la 15-22 y la 16-16.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

La observación de don Raúl es válida, porque la 15-22 empezó a aplicarse y precisamente el cambio se da en este momento. Yo creo que en el caso de Nominaciones y Remuneraciones no hay ningún problema porque don Eduardo estaba con doña Vilma y usted tiene sus...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

TI se va a solventar, porque ninguno de nosotros, de los que estamos en esta Junta Directiva, tenemos ingeniería en sistemas. Se va a solventar, don Raúl, con el externo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Con el externo y con el mismo don Rolando. No sé si eso cabe ahí.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

La sugerencia es que quede documentado en el acuerdo cómo se va a hacer, para poder cumplir con los perfiles y no tener ninguna observación de parte de la Superintendencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, procedemos a votar, señores, ¿están de acuerdo?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Derogar el acuerdo JDN-5968-Acd-005-2023-Art-5, tomado en la sesión ordinaria 5968, celebrada el martes 17 de enero del 2023, relativo a la conformación de las comisiones y comités de apoyo a la Junta Directiva Nacional y en su lugar tomar el siguiente:

De acuerdo con el Reglamento para la organización y funcionamiento de Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y considerando que exista un balance de habilidades, competencias y conocimientos de los miembros para atender las responsabilidades y necesidades específicas de cada área del mercado financiero donde participen, conformar las comisiones y comités de apoyo a la Junta Directiva Nacional de la siguiente manera:

Comité Corporativo de Auditoría

- Shirley González Mora, Presidenta
- Raúl Espinoza Guido
- El Auditor Interno del Banco Popular, o bien, el Subauditor y en casos excepcionales la persona quien este designe. Su participación será con voz, pero sin voto.
- El Gerente General Corporativo o el Subgerente General de Operaciones con voz, pero sin voto.

- Cualquier otra persona que, a juicio del Comité, deba asistir en calidad de invitado.

El Director Corporativo de Riesgo participará, con voz, pero sin voto, en las sesiones de este Comité cuando se considere necesario.

La Presidencia, o bien, la Vicepresidencia de la Junta Directiva de una Sociedad, su Auditor Interno y su Gerente General o sus representantes participarán únicamente durante los segmentos de las sesiones donde se discutan y analicen temas de sus respectivas entidades, con voz, pero sin voto.

Comité Corporativo de Riesgo

- Raúl Espinoza Guido, Presidente
 - Shirley González Mora
 - El Gerente General Corporativo o quien este designe. Tendrá voz y voto en las sesiones.
 - El Director Corporativo de Riesgo, o quien este designe. Tendrá una participación con voz y voto.
 - Un miembro externo quien fungirá como asesor independiente de este comité, y tendrá voz y voto en las sesiones.
- Cualquier otra persona que, a juicio del Comité, deba asistir en calidad de invitado.

El Auditor Interno o su representante participarán, con voz, pero sin voto, en las sesiones de este Comité cuando se considere necesario.

La Presidencia, o bien, la Vicepresidencia de la Junta Directiva de una Sociedad, su Oficial de Riesgos y su Gerente General o sus representantes participarán únicamente durante los segmentos de las sesiones en las que se discutan y analicen temas de sus respectivas entidades con voz, pero sin voto.

Comité Corporativo de Tecnología de Información

- Iliana González Cordero, Presidenta
 - Genoveva Chaverri Chaverri
 - Clemencia Palomo Leitón
 - El Gerente General Corporativo o el Subgerente General de Operaciones con voz, pero sin voto.
 - El Director de Tecnología de Información con voz, pero sin voto.
 - El Director Corporativo de Riesgo, o quien este designe. Tendrá una participación con voz, pero sin voto.
- Cualquier otra persona que, a juicio del Comité, deba asistir en calidad de invitado.

Los responsables del Área de Tecnología de Información y los representantes de la Administración de las Sociedades participarán únicamente durante los segmentos de las sesiones en las que se discutan y analicen temas de sus respectivas Sociedades, con voz, pero sin voto.

El cumplimiento de los perfiles a los que se refiere la normativa 15-22 se solventará con el miembro externo que se designe en este comité.

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

- Eduardo Navarro Ceciliano, Presidente
 - Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
 - El Gerente General Corporativo, o a quien este designe, tendrá voz, pero no voto en las sesiones.
- Cualquier otra persona que, a juicio del Comité, deba asistir en calidad de invitado.

Comité Corporativo de Cumplimiento

- Clemencia Palomo Leitón, Presidenta
 - Eduardo Navarro Ceciliano
 - Iliana González Cordero
 - El Gerente General Corporativo o a quien este designe, y tendrá voz y voto en las sesiones.
 - El Oficial de Cumplimiento, con voz, pero sin voto.
 - Un funcionario de alto nivel del área de negocios, y tendrá voz y voto en las sesiones.
- Cualquier otra persona que, a juicio del Comité, deba asistir en calidad de invitado.

Los Oficiales de Cumplimiento y los representantes de la Administración de las Sociedades participarán únicamente durante los segmentos de las sesiones en las que se discutan y analicen temas de sus respectivas Sociedades, con voz, pero sin voto.

Comisión de Pautas y Banca Social

- Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, Presidente
- Genoveva Chaverri Chaverri

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos

- Asesor Legal, Junta Directiva
- Director Jurídico Banco Popular
- Asesor de la Junta Directiva Nacional

Todo lo anterior de conformidad con lo señalado en el artículo 24 del acuerdo Conassif No. 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo". (319)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo traía un asuntillo y es más que todo una recomendación para la Administración, don Marvin. A mí me encantaría tener un informe de cuáles empresas del Conglomerado tienen inversiones en el fondo y cuál es la forma en que se está gestionando el riesgo.

La Directora, Sra. González Mora:

Es interesante, yo también le iba a pedir un espacio para dos temas; uno de ellos coincide con esa sugerencia suya. Ayer, en la sesión de la Operadora, solicitamos ese trabajo a efectos de conocer la realidad de la situación de ese fondo y además de los 3 bancos que se declararon en quiebra... Es como un efecto dominó entre bancas relacionadas.

Y don Alberto me decía que en la mañana, en el Comité de Riesgo —yo me excusé ayer porque tenía una diligencia importante—, ayer también lo discutieron, entonces yo creo que lo que podríamos hacer es esperar que Riesgo resuelva ambos temas para que lo veamos en esta junta y luego, en las subsidiarias, importantísimo.

La Operadora tiene un 1% de las inversiones en ese fondo y, por tanto, es de interés absoluto...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hay una reunión creo que el viernes.

La Directora, Sra. González Mora:

Ellos tienen que hacer la asamblea de socios a solicitud del regulador y, a partir de ahí, recibiremos los informes que correspondan. Pero sí, es un tema de muchísimo interés y la apoyo completamente, porque requerimos de esos análisis para la toma de decisiones a nivel del Conglomerado, de ambos temas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Parece que de todos lados viene la misma consulta. Y otra de las que tenía es que, precisamente, en relación con estas quiebras de estos bancos, don Marvin, tal vez ver cuál es la repercusión en las carteras a nivel internacional y que puedan afectar al Conglomerado, o si existe, si fuera que existiera, alguna relación con nuestro banco.

Y la última que traía por ahí anotada es que la repercusión a nivel de activos administrativos con lo de la baja del dólar, ¿cuál ha sido también aquí la gestión del riesgo? Sería interesante, creo que son temas que se deben traer a esta mesa.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Coincido con todos, doña Genoveva, lo único es que, me parece que para darle formalidad y no pase lo que me ha pasado a mí, es que tomemos los acuerdos correspondientes, porque a veces uno, como director, plantea, sugiere y solicita cosas y no se cumplen porque no hay acuerdos. Entonces, si usted lo tiene a bien, someta sus peticiones y las acuerpamos con los acuerdos correspondientes.

Nada más aclarar que ayer, en Comité de Riesgo, justamente solicitamos a la Dirección de Riesgo que procediera con los análisis técnicos respecto a posibles contagios que podemos tener en nuestro sistema financiero a partir de los colapsos bancarios y financieros que se están dando en los Estados Unidos. Y muy interesantemente —y esto ya sí le interesa mucho a la Administración— es qué es lo que se está generando a partir de esos fenómenos: en primer lugar, aparentemente, un freno inmediato a las alzas de esas tasas de interés y eso va a significar varias cosas, primer lugar, impactos en materia crediticia y en segundo lugar, impactos en los mercados cambiarios.

Entonces, justamente tiene relación con la última observación suya...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez ahí comentar que el presidente Biden ya dijo que va a respaldar estos bancos para evitar la quiebra, que garantiza a todos los ahorrantes que van a recibir sus recursos y eso es para no afectar a todas las empresas, microempresas que tenían ahí, que estaban directamente relacionadas con el impacto que esto iba a provocar. Y efectivamente, los bancos centrales del mundo reflexionando sobre el impacto que estas medidas de aumento de tasas de interés han provocado y en un banco como este, Silicon Valley, donde invierten en bonos del Tesoro a largo plazo y se genera un aumento en las tasas de interés, le provoca una minusvalía importante, afecta sus resultados, hacen venta de activos, hacen venta de acciones y ahí empezaron a hacer retiro todos los inversionistas, y ahí es donde se da la debacle.

Ahora, la lógica de esto es que, si todo está en bonos del Tesoro, con tasas bajas, ¿quién es el que tiene eso en su poder? Es el Gobierno de los Estados Unidos, entonces si las tasas de interés empiezan a bajar y no tienen que realizarlas, tienen que recuperar por valoración esos precios. Entonces, parece que era una medida necesaria por parte del Gobierno de Estados Unidos salir al auxilio de todos...

La Directora, Sra. González Mora:

Para aunarle al comentario de don Marvin, es cierto, el presidente dijo eso y también enfatizó en que no va a rescatar a los bancos, porque arriesgaron y perdieron. Al City lo salvaron 2 veces, pero ya Estados Unidos no tiene los recursos ni la situación que tenía en aquel momento.

Pero también, hace un rato, nos enviaron una noticia donde dice que la FED va a frenar el alza tras la quiebra de esos bancos, entonces nuestro banco central debería emular esas medidas para estabilizar la situación, pero no se está haciendo nada.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Shirley. Entonces, tomamos como acuerdo, las peticiones mías fueron 3, una era pedir el informe de cuáles empresas del Conglomerado tienen inversiones en el fondo y cuál es la forma en que se está gestionando el riesgo, esa era una. La segunda es en relación a la quiebra de los 3 bancos de los Estados Unidos, cuál podría ser la repercusión, si existiera, en lo de las carteras internacionales y si esto nos afectaría a nosotros como banco.

Y la tercera es la repercusión a nivel de la baja del dólar, de los activos administrados por el Conglomerado y cuál es también la gestión del riesgo. Si están de acuerdo, señores, ya eso se le está solicitando a los señores de la Administración. Disculpen, pero me extendí un poquito más de la cuenta en asuntos de Presidencia.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva un informe de cuáles empresas del Conglomerado tienen inversiones en el fondo del Banco de Costa Rica y cómo se está gestionando el riesgo.

2. Solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva un análisis de los repercusiones en las carteras, a nivel internacional, como consecuencia de la quiebra de bancos en Estados Unidos y de qué manera podrían afectar al Conglomerado.

3. Solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva un informe de la afectación, por la baja del dólar, en los activos administrados del Conglomerado y la gestión del riesgo que se está realizando al respecto”. (321)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 15

5.- Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo le pedí a don Marvin, por favor, en la mañana que me apoyara con la gestión de un oficio de la Operadora de Pensiones, específicamente el 2023-02-GRC-F0025-2023, emitido por la Unidad de Cumplimiento Normativo, por un tema de un informe de KPMG en el cual se castiga la calificación a la Operadora en un asunto que no está debidamente justificado ni documentado.

Entonces, mi interés como Presidenta es que se use o se atienda ese oficio en el cual se analiza el caso, se justifica el error y se le solicita a la Administración que KPMG haga la corrección para que se le dé la puntuación correcta a la Operadora. Lo hago como Presidenta de la Junta, una solicitud muy especial al señor Gerente General para que nos colabore y procedamos con la corrección de la calificación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, ¿están de acuerdo con la solicitud de doña Shirley?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Sí, señora.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

Solicitar a la Administración que dé atención al oficio GRC-F-0025-2023, emitido por el área de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento de la Operadora de Pensiones, relativo al Informe de Evaluación de Madurez de Gobierno Corporativo del período 2022, a fin de que la empresa KPMG realice la corrección que corresponda para que se le dé la puntuación correcta a la Operadora de Pensiones". (322)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 16

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Es con respecto un poquito a los temas que estábamos atendiendo antes sobre riesgo internacional, sobre estas quiebras de bancos y sobre cómo vamos a enfrentar esta situación a nivel conglomeral en anticipación, en prevención y mitigación de riesgos, porque he estado escuchando a muchos funcionarios que, a raíz de la pandemia, se acostumbraron a teletrabajar y en ese ínterin desarrollaron empresas, pequeñas y medianas. Ahora, cuando se les está pidiendo que regresen a laborar, la mayoría ofrece resistencia porque ya tienen dividida su atención laboral.

Entonces, algunos me comentaban si no existía dentro del Banco una propuesta de movilidad laboral que les hiciera a este tipo de empleados, que algunos son de niveles intermedios, con una capacidad salarial dentro del Banco y que nos beneficiaría mucho, hacer esa oxigenación de puestos. Creo que es un momento necesario, porque atendería rebajo en el gasto operacional que nos daría a nosotros mucha movilidad y es un pedido.

Yo sé que han existido en otro momento este tipo de políticas, pero hago un llamado de atención a ver si la Administración puede retomarlo, porque ya son muchos los pedidos que me llegan de ese estilo y que creo que es bonito. En otras oportunidades, otras entidades financieras lo han hecho y eso, primero, oxigena porque liderazgos viejos, se da el paso a que vengan puestos nuevos y toda escoba nueva siempre barre bien en puestos administrativos del Banco, entonces ahí le dejo esa situación.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, tal vez para atender la consulta de doña Iliana, el Banco ha hecho 2 movilizaciones laborales con relativo éxito y hay una tercera, que se planteó el año pasado, pero lamentablemente no nos permitió llevarla a cabo, porque la en la Convención estaba vencida. En esa línea, no se pudo ejecutar el plan de movilidad laboral que ya habíamos establecido.

Ahorita, tenemos que esperar a que venga la Convención aprobada por parte del Ministerio y terminar todo el proceso para poder activarla, pero ya está eso. Ahora, la semana pasada, el miércoles pasado me reuní con el Ministro de Trabajo, precisamente, le comenté sobre esto y él dijo que ya están reactivando la comisión para que vea la Convención Colectiva nuestra y el próximo miércoles me vuelvo a reunir con él...

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Es un comentario que tiene que ver con los acuerdos anteriores que planteó la señora Presidenta. Si bien es cierto, es importante que nos informen a nosotros cómo se está... más importante es adelantarnos, señor Gerente. Es muy importante que nos informen a nosotros, pero que todo el equipo esté atendiendo estratégicamente el papel del manejo de los riesgos, porque aquí es más allá del tema, es ver cómo estamos gestionando ante un evento de esta naturaleza. Yo estoy clarísimo y convencido de que no va a haber un efecto contable, pero me parece que vamos a revertir el comportamiento de las tasas. Don Raúl lo planteaba al inicio.

Hay alguna gente que está ejecutando sus pérdidas, por ejemplo, en los mismos fondos de pensiones, que, en nuestro mercado local, lo que pasó es lo que en escala pequeña está pasando aquí con la valoración de los mercados de pensiones: unas minusvalías que lo que están haciendo algunos es liquidando sus pérdidas porque empiezan a moverse entre operadoras. Entonces, más bien aquí la estrategia, es muy importante que nos informen, señor Gerente, y concuerdo con todos los compañeros, pero más relevante es aquí una semana es fundamental en la gestión del riesgo.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, don Eduardo, cierta su apreciación. Sin embargo, qué importante sería que nos expliquen a detalle cómo funciona el tema de la libre transferencia, yo creo que aquí el señor Gerente es experto y don Róger obviamente también, porque no es tan cierto que nosotros realicemos pérdidas y nos transferimos, todo depende de adónde te transfirás, porque más bien podría ser que ganés dependiendo de la valoración por cuota que se tiene contablemente. Pero eso está un poquillo técnico, si a ustedes les interesa un día tal vez podamos destinar un ratito para entenderlo, pero definitivamente algunos sí están materializando sus pérdidas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es interesante poder tener a nivel de junta conocimiento de un experto. Ustedes, que tienen la experiencia y están el día a día con eso, que nos den una explicación al respecto.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Dos cosas nada más con respecto a ese tema: hoy, en agenda, estaba el punto 3.3, que es un acuerdo recurrente, que debe cumplir don Róger Porras como Gerente General de Popular Pensiones y que aquí persistentemente un trámite se da por conocido, nunca se abre, porque si lo pedimos fue por algo y ese algo es justamente lo que don Eduardo señala. Lástima que no pusimos atención a esos detalles, porque me parece que hay ciertos aspectos del ambiente macroeconómico local e internacional que nos han dado... y voy a referirme solamente a uno.

En Popular Valores, hace unas semanas, se visualizaron algunas de esas señales con relación con la posibilidad de rebalancear los portafolios de inversión y la expectativa de que en el segundo semestre de este año las tasas de interés dejaran de subir tan fuertemente y más bien se desaceleraran y, eventualmente, empezaran a bajar, podría potenciar justamente la evaluación de los portafolios y ese rebalanceo lo empezamos a hacer en Popular Valores en la segunda quincena de febrero.

Yo me imagino que en el Banco, espero yo, que hayan detectado esas señales de mercado, porque justamente con lo que está pasando esta semana y esos fenómenos en los Estados Unidos —y vamos a verlo mañana muy probablemente— se va a confirmar por parte del Banco Central, esa desaceleración de las tasas. Esto es importante porque si no crecemos como quisiéramos en crédito, deberíamos sacarle mayor provecho al tema del portafolio de inversión, tal y como sucedió en el 2021 y parte del 2022.

De ahí lo importante de hacer la prospectiva, no solamente... ayer decíamos en el Comité de Riesgo, ninguno de nosotros es capaz de predecir el futuro, pero sí tenemos los elementos técnicos suficientes para calcular las probabilidades de ocurrencia de que ciertos eventos sucedan. Y esto es lo que hemos venido diciendo a lo largo de varias semanas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Raúl, retomando lo que hace un rato me decía a mí: “¿por qué no lo pone como un acuerdo?”, yo lo invito a que por qué no, en un acuerdo, invitar precisamente a don Róger a que venga. Como dice usted, nada más lo estamos dando por recibido, pero que venga y nos dé una explicación acá.

La Directora, Sra. González Mora:

De hecho, fue iniciativa mía, como Presidenta de la Operadora, de mantenerlos a ustedes informados semanalmente para medir los riesgos que estábamos manejando en esa subsidiaria. Yo siempre le recuerdo: "acuérdesse que en cualquier momento tiene que estar conectado a esa vara porque lo llamamos"; entonces, retomémoslo y tal vez lo que podríamos hacer es reenfocar ese informe: que siempre nos manda el informe técnico del comportamiento del mercado, pero tal vez fijarle temas que nos puedan interesar en determinado momento para que los desarrolle, como esto de la libre transferencia, etc. que son mucho más teóricos, menos de gráficos, o incluso los temas que recoge.

Él es Presidente de la Operadora de Pensiones, es un cargo muy importante y entonces tiene mucha retroalimentación, y, por otro lado, está en constante comunicación con asesores de BlackRock, con aquel asesor de CNN, que es excelente. Entonces, podría él compartirnos temas menos técnicos, más comprensibles, para estar al día con lo que está sucediendo en este sector y sería muy provechoso para nosotros. Ustedes deciden...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Puede ser que mañana, en *Asuntos de Presidencia*, haga una presentación de unos 15 minutos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, sí, dejémoslo para mañana en *Asuntos de Presidencia*, don Luis.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Y además que el jueves vamos a la comparecencia de la Asamblea.

ARTÍCULO 17

6.1.- El Sr. El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón: Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la actualización a la propuesta al Cuadro de Mando Integral Institucional 2023-2025 para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Oficio GGC-384-2023, GGC-229-2023 y GGC-1655-2022)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y ocho minutos**, inicia su participación virtual el Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Vamos a tener la propuesta al Cuadro de Mando Integral Institucional 2023-2025, para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Ahí están cada una de las metas que estamos proponiéndonos para, una vez que sean aprobadas por esta junta directiva, hacer el comunicado a nivel de toda la organización para que en cascada se asignen las responsabilidades y podamos trabajar en todas las metas para cada una de las áreas.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Buenas tardes a todos y todas, esta es la presentación del Cuadro de Mando Integral para medir el cumplimiento de la estrategia definida en los lineamientos 2023-2025, el Cuadro de Mando Integral para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Esto, por cuanto para cada una de las demás unidades de negocios, SAFI, Valores, Pensiones y Seguros se construyó también un cuadro de mando integral que incluso está un poco más adelante en la agenda de la sesión de hoy.

En lo que corresponde al Banco, esta es la propuesta que se ha venido trabajando desde el momento en que se aprobaron los lineamientos hasta la fecha, para completar un conjunto de indicadores que, a manera de resumen, se sintetiza en 19 indicadores que están distribuidos en los 4 objetivos estratégicos definidos en los lineamientos, así como un componente adicional, un quinto componente que le llamamos el propósito estratégico de Construyamos Bienestar y Esperanza, con el cual hemos desarrollado y acá traemos el planteamiento de un índice de bienestar social.

Es la primera vez que tenemos un índice de esta naturaleza en el Banco, para medir el propósito para el cual fue creado el Banco y que también, como en su momento lo vamos a ver, está totalmente en concordancia con los lineamientos emanados también desde las pautas de la Asamblea de Trabajadores en su versión del 2022 y hemos trabajado en conjunto también con las áreas técnicas de la Asamblea en su momento.

Ese es el primer grado de acercamiento, tenemos 19 indicadores apuntando a la mayor indicadores posible del resultado, que es el nivel 1 del Cuadro de Mando Integral, por el cual, a partir de acá, se trabajará con las diferente dependencias y a los diferentes niveles de segregación, para lograr los resultados esperados en cada uno de estos indicadores. De aquí en adelante, voy a hacer una mención de cómo está estructurado el Cuadro de Mando Integral.

Para medir el propósito estratégico, que es el componente nuevo, es la innovación dentro de este cuadro de mando integral, hemos definido un índice de bienestar social que permita medir resultados en diferentes áreas temáticas que ya voy a mencionar, cuya meta global de cumplimiento para efectos del cuadro de mando integral es alcanzar el 90% o más de todas las metas específicas que se vayan a medir dentro de los diferentes indicadores del índice. Este índice tiene la siguiente particularidad y es que hemos definido como un punto de partida del índice de bienestar social 4 grandes dimensiones. No significa que sean las únicas hoy, es un punto de partida del índice en el cual podemos evolucionar y agregar eventualmente más dimensiones, o bien incluso trabajar un poco más a profundidad el conjunto de indicadores seleccionados para cada una de las dimensiones.

A manera de referencia, al ser 4 dimensiones, las hemos distribuido en 25% a cada una de ellas, y en la dimensión de vivienda hemos seleccionado este grupo de indicadores que ustedes visualizan acá, como por ejemplo, medir el monto colocado en crédito, la carta de beneficiarios de crédito, el monto en bonos y la cantidad de beneficiarios como indicadores de partida para medir esta dimensión. Tal vez es importante mencionar que para seleccionar esos indicadores hemos mapeado de lo que ya está disponible en el Banco, que existe data y que hay posibilidad de construir la métrica y empezar a reportar cumplimiento en este y en los demás indicadores que vamos a mencionar.

En la parte de la dimensión de finanzas sanas, dentro del índice de bienestar social, también se incluyen indicadores relacionados con cuentas nuevas de ahorro, el saldo promedio de las cuentas de ahorro y, obviamente, la cantidad de personas que pueden ser egresadas de los programas de educación financiera.

En el índice o la dimensión de soluciones financieras para empresas, aquí hay un conjunto de indicadores que, como ustedes pueden observar, tal vez las podemos sintetizar en 2 grandes grupos, todo lo relacionado con Fodemipyme y lo relacionado con organizaciones sociales, que es el punto de partida por el cual ya podemos medir algún resultado en esta materia. Y finalmente, el componente de inclusión financiera, que tiene ya definido un conjunto de indicadores con los cuales se puede reportar cumplimiento en cada uno de ellos. Es así como estamos planteando, para el índice de bienestar social, arrancar con esta estructura.

Más adelante, incluso, como parte de la propuesta y del acuerdo, traemos a colación que para la definición de metas específicas de cada uno de estos indicadores viene con la fase siguiente y esperamos al término de un mes aproximadamente, ya tener disponibles las metas específicas de este mapa de indicadores del índice de bienestar social con el cual vamos a reportar el cumplimiento del 90% prometido o al menos propuesto, para medir el índice, el cual acá lo muestro a muy alto nivel.

Incluso, conversando con don Marvin, será un tema tal vez para más adelante podríamos ya eventualmente profundizar un poco más en la génesis de los componentes, las razones, en la parte metodológica y el enfoque de un índice que acá lo ponemos como un punto de partida, pero que es un tema evolutivo en el tiempo y le podemos ir agregando muchos más elementos de medición para que el índice cada vez sea más rico, más útil, incluso, para la toma de decisiones y que nos permita ir también visibilizando los resultados que nos permiten apuntar al cumplimiento de nuestro propósito estratégico.

Aquí está el primer gran componente del Cuadro de Mando Integral. El siguiente bloque de indicadores tiene relación con el cumplimiento del objetivo estratégico 1, que lo pueden ver ahí, y está muy enfocado a la parte de negocio, la parte de cliente como tal.

Es así que hemos seleccionado 3 indicadores acá del resultado. Uno tiene que ver con el indicador de integración, en el cual estamos proponiendo para el 2023 una meta de 3 productos, en promedio, activos por cliente hasta cerrar con una meta al 2025 de 4.

Aquí es importante mencionar también que para poder indicar estas metas tanto en la presentación como en la plantilla de trabajo se acompañan de un detalle que permite, y aquí a manera lo voy a poner, cómo hemos venido comportándonos históricamente en este tema y que fundamenta la meta que hemos estado promoviendo para efectos de un mayor logro, uno mayor reto en esta materia.

Al menos, por ejemplo, en el indicador de integración nosotros hemos venido de forma evolutiva teniendo una data desde el 2021 de 2,73 productos por cliente hasta cerrar, al año 2022, con 2,82 productos por cliente.

La meta para el 2023 es cerrar en 3, eso ya implica crecer 2,25 veces más de lo que pudimos crecer en el año 2022. Evidentemente, con la promesa de la materialización de una serie de esfuerzos y estrategias, que nos permitan alcanzar ese valor meta para este periodo y así sucesivamente para los siguientes.

El indicador 1.2 tiene que ver con la cantidad de clientes activos con la cual nosotros podamos contar. Esto, apoyado con toda una estrategia de 6R, que nos permite crecer en la base de clientes periodo a periodo.

Es así que se propone ir creciendo desde el año 2023 hasta el año 2025 en esta cantidad de clientes activos, considerando que la historia nos dice que a la fecha de diciembre del año 2022 logramos tener un cierre de 888.499 clientes, como tal, y cerrando en 916.190 clientes activos.

Entonces, a partir de ahí establecemos la base de crecimiento de clientes en 41.000 clientes para el periodo 2023. Eso implica un incremento de 1,48 veces lo que hicimos en el año 2022, pero eso lo ponemos acá a manera de referencia para justificar el reto que visualizamos en la meta propuesta para cada uno de los 3 años.

El siguiente indicador es el índice de reputación, en el cual apuntamos estar en un porcentaje de reputación de acuerdo con la metodología establecida en un rango de un 86,5% hasta un 90% al año 2025.

Ese indicador de reputación tiene toda una base metodológica y un fundamento, que acá se detalla, pero a manera de resumen. Es una medición que permite ver a nivel de la industria diferentes activos comparables con el banco principal y nosotros comparados con el banco e ir cerrando una serie de brechas en diferentes temáticas.

Así que esperamos que todas las estrategias asociadas al tema de reputación den como resultado mantenernos en esos rangos de medición propuestos para este índice en cada uno de los periodos.

Con estos 3 indicadores estamos proponiendo medir el cumplimiento del objetivo estratégico 1.

Con respecto al objetivo estratégico 2, que tiene que ver con la parte de rentabilidad financiera, hemos seleccionado los indicadores de resultados de mayor impacto en materia financiera; como lo son el ROE, el índice de eficiencia operativa y también el porcentaje de participación de la cartera financiera. Esto sumado a otros 2 indicadores, como el porcentaje de participación de la cartera nuestra dentro del sistema financiera, de hecho, es un elemento diferente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Manuel, don Raúl quiere hacer una pregunta.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Vamos a ver, yo creo que todos estudiamos el material. Son varios objetivos y a este ritmo, yo creo que vamos a tardar bastante, aunque la información es bastante importante.

Tal vez, a mí lo que me gustaría entender es el porqué de los objetivos y porqué de los indicadores, e términos generales. Yo tengo una discrepancia conceptual con Manuel porque, para mí... lo puedo hacer como comentario o lo puedo hacer como pregunta.

Los objetivos que yo encuentro aquí son más habilitadores que estratégicos, de esos se pueden derivar varios indicadores, que son bastante buenos, pero, al final, lo que yo concluí, cuando terminé de leer esto, es cómo vamos a asegurarnos de cumplir con un objetivo meta que es el índice de bienestar social.

Ese índice de bienestar social es un indicador hacia afuera; es —o que hablábamos— un indicador de impacto, sin ninguna duda; y ningún indicador de los que estamos poniendo aquí porque provienen de objetivos habilitadores son de impacto.

Entonces, la pregunta mía es cómo vamos a asegurarnos de que vamos a cumplir con la expectativa de ese índice de bienestar social, con este andamiaje metodológico. Esa es la pregunta, esa es la gran duda con la que yo terminé la noche en la que revisé el material.

Ahora, si todos quisieran ir uno por uno, también igual, pero que en este tipo de presentaciones lo más importante es atender las inquietudes, tanto de fondo como de forma, más que hacer un repaso uno por uno de los puntos.

¿Esta es solamente una parte del CMI, verdad, don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señor, lo que es Banco.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Lo que es Banco.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ahora vamos a ver después el de las Sociedades.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Exactamente.

Bueno, yo tengo esas preguntas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Shirley tiene otras preguntas. ¿Prefiere que le tiren todas las preguntas o le va a contestar a don Raúl?

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Como gusten. Tal vez podemos escuchar las preguntas de doña Shirley y dependiendo de la naturaleza, se refiere en forma específica o integral.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, yo tengo especial preocupación por las metas establecidas para 3 indicadores: el de integración, el de rentabilidad financiera y el de eficiencia operativa.

Son duros de mover esos indicadores. Por ejemplo, el de integración mayor a 3; o sea, que cada cliente va a tener en el 2023 el uso de 3 servicios, cuando creo que nuestra línea es de cuántos, ¿de 14?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tenemos hoy 2,8, cerramos 2022 con...

La Directora, Sra. González Mora:

¿Pero, cuántos servicios ofrecemos? Son como 14.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Sí, 14.

La Directora, Sra. González Mora:

O sea, que cada uno de nuestros clientes de aquí al 2023 y al 2024, de 14 servicios va a usar 4.

Bueno, yo creo que deberíamos esforzarnos un poquitillo más, porque ese indicador de integración genera una gran cantidad de beneficios a nivel de toda la generación de ingresos y de manera transversal.

El otro es el porcentaje de participación de mercado, que lo que atiende es el objetivo de rentabilidad financiera: 11,60 para el 2023; 11,94 para el 2024; y 12,32 para el 2025. Igual, me parece poco exigente. A ver, don Marvin, yo sé lo que cuesta esto porque yo he andado de su lado también.

Y el otro tema es el porcentaje de cobertura de los ingresos por servicios a los gastos administrativos, que no es nada más ni nada menos que la eficiencia operativa; el 2023 con 17,48; el 2024, con 20,02 y el otro con 22,93. O sea, es muy poquito lo que nos aportan los ingresos por servicios.

Obviamente, de poder subirlos, nos colaboraría muchísimo con la mejoría de la eficiencia operativa, que está por las nubes.

Entonces, esos 3, los demás yo veo que son indicadores aceptables.

Eso sería, don Manuel, muchísimas gracias.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Sí, gracias, doña Shirley. Voy a, tal vez, referirme a lo que indicó don Raúl.

La parte metodológica que me ayuda a garantizar lograr el resultado que estamos proponiendo tanto para el índice de bienestar, como para los indicadores de los objetivos es mediante un modelo que le denominamos cascada, que nos permite, a partir de ese resultado, segregar y asignar en las diferentes dependencias el conjunto de indicadores, incluso de proceso, que me permitan lograr ese resultado; y serán parte del cuadro de mando integral de cada una de las dependencias vinculadas a esa meta, desde la Gerencia, Subgerencias, las direcciones, divisiones y hacia abajo.

O sea, el modelo de gestión estratégica cambió para esta nueva formulación, ya dejamos de lado planes de acción y cosas de ese tipo, sino que nos garantizamos que las áreas agreguen valor directamente desde su cuadro de mando integral.

Esa es la forma en la que garantizamos que esto al final se cumpla.

No sé si esto atiende la inquietud metodológica, don Raúl, pero es la forma en cómo lo hemos estado definiendo para garantizamos el logro de ese resultado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez, le complemento.

Nosotros tuvimos una reunión muy interesante con don Raúl el... ¿el miércoles fue, don Raúl?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El viernes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El viernes fue. Precisamente, con este tema.

Y tengo que destacarle que lo conversé con Manuel y con el mismo Juan Francisco estuvimos hoy analizando a profundidad.

Entonces, vamos con este tema de los ajustes que corresponden para poder hacer la medición como queremos, ver claramente cuáles son los indicadores de resultado, de producto, de proceso y poder determinar cómo queremos visualizarnos e impactar.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Don Manuel, muy buenas tardes.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Buenas tardes.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Revisándolo, a mí me parece un enorme esfuerzo y sobre ese enorme esfuerzo, probablemente porque vengo del sector cooperativo, quisiera hacer dos comentarios generales antes de irme a la parte específica.

Al ser **las dieciocho horas con cuatro minutos**, se retira momentáneamente la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri.

Lo primero es que, si uno evalúa el sistema financiero costarricense, ciertamente, es poco profundo; o sea, la sociedad costarricense tiene un problema en el mercado financiero, un mercado financiero muy concentrado que hace que los demás actores, hay un líder y han otros

seguidores que lo que hace es que o logran sus objetivos de rentabilidad y hay un segmento importante de población que no cuenta con servicios financieros porque con el apetito de riesgo que tienen los bancos logran tener rentabilidades, de acuerdo con sus expectativas.

Con la particularidad de la Ley del Banco, uno esperaría que en la generalidad del Banco, cada vez más aporte a esos sectores o segmentos de la población que están excluidos del sistema financiero y que se creen instrumentos para darles soluciones, aprovechando que el Banco tiene una constitución legal diferente.

Ahora, en la generalidad —qué pena que haga esta introducción tan grande— en la medida en que el Banco cada vez se acerque a un banco comercial, en esa medida vamos a tener más competencia y vamos a dejar esos sectores donde hay un enorme potencial, que están excluidos del sistema financiero.

Entonces, al lado del indicador general, sea el índice de bienestar social medido por esas 4 variables porque, efectivamente, se ve el enfoque de inclusión financiera, que revisé el Excel y atiende al número de clientes nuevos.

Tal vez, ahí, yo vincularía promedio de recursos que uno pueda capturar ahí, pero hay una intención en el indicador que va a atender la especialización que debe tener el Banco Popular a esos sectores.

Y me gusta que le han dado un peso equilibrado de 20%, no estamos dándole un peso mayor a cada uno, sino un peso a cada uno.

Ahora, sobre el tema de los objetivos, don Manuel, la pregunta específica es si pudiéramos simplificar más, a mí me parece que con los 4 objetivos concuerdo con el planteamiento, pero sigo pensando, yo no sé si por ahí andaba la duda don Raúl en que todavía 17 indicadores es mucho porque después para darle seguimiento, debería ser algo más estratégico.

Yo entiendo que lo vamos a resolver con el indicador de bienestar social, que ese es el objetivo, pero todavía para darle seguimiento a cada objetivo, a mí me parece que siguen siendo muchos indicadores a nivel estratégico.

Pero es solo un comentario, una sugerencia, si discutieron este tema en los equipos porque yo me imagino que hicieron un enorme esfuerzo para llegar a 17; y esos 2 deberían alimentar el indicador general.

Ese era el comentario o la pregunta específica, si valoraron achicar el tema de los indicadores por objetivo.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Sí, muchas gracias.

¿No sé, don Marvin, si usted me ayuda ya o justifica después de lo que responda?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Adelante, yo voy a referirme también, pero después de vos.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Con respecto a la cantidad, efectivamente, ha sido todo un reto, más bien ha habido potencial de medición para un cuadro de mando integral de otros temas, pero hemos decidido seleccionar los más relevantes a fines a cada uno de los objetivos.

De pronto, uno podría revisar si acaso uno o dos, por ahí, que están más adelante, sobre todo en el objetivo 4; pero, por ejemplo, este que tiene que ver con clientes, el que estoy mostrando en pantalla y negocio como tal son el punto de partido y el punto de referencia para nosotros decir: bueno, ahí lo estamos logrando.

Y a partir de aquí se derivan otros que se miden en otros niveles; pero la respuesta concreta es que sí, el ejercicio fue bastante riguroso y nos parece que, más bien, la cantidad de indicadores es razonables; tal vez uno o dos uno podría decir: bueno, podríamos valorarlo. No tanto para el cuadro de mando integral, sino en algún otro nivel.

Pero siguen siendo indicadores interesantes para un resultado de un cuadro de mando integral.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez, para no repetir lo de don Manuel, yo me iba a referir a las preguntas que había hecho doña Shirley, pero si gusta le damos la palabra a doña Clemencia y después me refiero.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Clemencia.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Casualmente, yo estoy en una capacitación en este momento, sobre el blanqueo de dinero, crimen bancario, etcétera; y una de las conferencias de hoy me llamó la atención porque los expositores hablaban de que muchas veces los bancos pierden perspectiva de a quién están dirigidos y del cliente; pero del cliente en el sentido de cómo lo están impactando y qué está viviendo la sociedad.

Y en función de eso, ahora que estamos hablando de este objetivo de bienestar, me parece sumamente apropiado, de que es básicamente un objetivo orientado al cliente; y quizás, aquel cliente que hemos dejado perdido porque es el cliente que ha tenido menos acceso al tema bancario, que está orientado a esas necesidades que no ha podido suplir por los requisitos que a nivel bancario se piden.

Entonces, el comentario va más... quería entender la evaluación, ya la vi; pero que es un objetivo que, definitivamente, debe requerir una atención especial porque aquí, incluso, aunque no lo estemos hablando, aquí se habla mucho de la reputación del Banco y vengo del sector privado y, en algún momento, en Popular Valores se lo dije a don Raúl, qué es lo que dicen en el sector privado en las empresas: ese no es el banco de los trabajadores, ese banco lo que menos hace es apoyar a la población costarricense porque lo ven como un banco alejado.

Y lo que menciono aquí es en función de que a este objetivo, ojalá, le hagamos un plan de trabajo, de visibilización, de evaluación, pero lo que realmente lo que queremos es impactar de manera tal que esa reputación y ese reposicionamiento nos sirva al cumplimiento del objetivo para que el Banco levante su reputación y que realmente se vea como ese banco de apoyo a la sociedad a través de este objetivo.

Entonces, muy importante que le demos el seguimiento al cumplimiento.

Y, por otro lado, en objetivos, en la parte de digitalización, que tenemos objetivos acá, vieran que, en la conferencia de hoy, casualmente, hablaban de que en el mundo bancario -hoy lo dijeron algunos expositores porque están allá en Miami y toda la efervescencia.

Uno de los problemas que tuvo fue las actividades bancarias que llevó con empresas que estaban trabajando con criptomonedas, cosa que no se está diciendo porque es un mundo que no está totalmente regulado; y que el error era que dedicó mucho de su negocio a transacciones de este tipo.

La reflexión que hago de los objetivos es que el mundo se dirige a la digitalización, a la virtualización y a todo este tipo de mundo virtual.

Al ser **las dieciocho horas con siete minutos**, reingresa la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri.

Entonces, en la parte digital que queremos que nuestros clientes... yo le daría mucha importancia a que nuestros clientes se metan en la web, a que nuestros clientes hagan transacciones virtuales.

Miren, hoy decía en el consejo: no descuiden, que este mundo va a lo que llamaríamos ciencia ficción, al metaverso, a la inteligencia artificial y al mundo del mercado de la criptomoneda, que, aunque la veamos como satanizada, es a lo que viene en los próximos años.

Me parece que la ruta digital debe ser también una prioridad del Banco porque es hacia lo que va este mundo financiero también y ya lo están advirtiendo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo creo que el primer elemento, que es el bienestar, es algo que tenemos que construir muy bien, diseñarlo muy bien para poder darle el enfoque que se necesita.

Entonces, le vamos a dedicar tiempo, hoy le dedicamos bastante tiempo a irlo ajustando, ya no nos daba tiempo de poder replantearlo, pero estamos trabajando en eso. Vamos a afinarlo aún más.

Hay indicadores acá que nos presentan retos, pero que no queríamos detenernos, aunque estamos trabajando en ellos, por ejemplo, el tema de la integración de los clientes. Cuando integramos a un cliente, le vamos a dar deducción de planilla, le vamos a dar crédito para casa,

crédito para carro, tarjeta de crédito, página Web, Sinpe Móvil, etcétera; y ahí podemos integrarlo en cinco, seis productos que sería lo ideal. Entre más integrado esté el cliente, menos factible es que se retire.

Y lo otro, es que no tenemos aquí contabilizado a las Sociedades Anónimas, cuando sumamos Pensiones y Pensiones maneja -me corrige doña Shirley- el 60% de los afiliados en el ROP. Ahí, claramente tenemos una integración bien importante.

Pero, sí, es un elemento que ya estamos trabajando. Esto es como para empezar a poner la pauta en donde vamos a trabajar.

En el MetaScrum estamos trabajado, todos los días de 7:15 a. m. a 8:00 a. m. y un día a la semana, que es miércoles de 10:00 a. m a 12:00 p. m. Y así, hago el resumen de todo lo actuado.

¿Cuáles son los indicadores que nosotros deberíamos estar trabajando? Además, de integración de productos, que ya lo vimos; el ROE es uno. El ROE que tenemos ahí no es el que queremos, ni en el que estamos trabajando; y hoy veíamos en el Comité Corporativo de Auditoría que ya hemos llevado ajustes planteados de ₡14.000 millones y con otras acciones más, llegaríamos a ₡22.000 millones más de disminución de gasto, que va a afectar al indicador.

Pero, ahorita no tenemos ese indicador para ajustarlo y ese va de la mano con la eficiencia. Entonces, hay un indicador en el MetaScrum, que estamos trabajando, que se llama sostenibilidad financiera; y sostenibilidad financiera ataca 2 elementos: el ingreso financiero y ataca al gasto. Y, dentro del ingreso tiene varias subdivisiones, lo mismo que el gasto.

Y no quiero que tomemos esto como que ya es la santa palabra, sino que más bien es el punto de partida sobre el cual vamos a trabajar en el MetaScrum y en equipos de trabajo, que ya están definidos, y que estamos trabajando todos los días, dándole seguimiento a que se cumpla eso.

Preocupación clarísima sobre el tema de eficiencia, esto no es en el que tenemos que trabajar. Hay mucho que hacer en el tema del indicador de eficiencia y lo veíamos hoy, 35% de nuestro gasto está enfocado en la parte de negocio y el resto está en soporte. Eso no puede ser.

Lo que quiero decir es que esos indicadores los estamos trabajando.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo quisiera plantear algo, tal vez. Primero, para cuándo vamos a tener listo este tema.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿Ya con los indicadores?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Estos son como los indicadores de arranque, don Raúl, para permearlo en la organización y a través de los equipos, poder empezar a trabajar directamente.

Hoy, les mostrábamos un ejemplo de 20.000 millones de ajuste al gasto. ¿Nos mueve la aguja?, sí nos mueve la aguja, pero no es suficiente.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

La pregunta es porque... vamos a ver, yo creo que algunos de nosotros tenemos bastante preocupaciones, inquietudes y no dudo que don Marvin también.

Ver cómo podemos revertir la tendencia que tenemos para que el negocio de intermediación financiera, por lo menos, retorne a su punto de equilibrio.

Hoy, justamente, en el Comité Corporativo de Auditoría veíamos que tenemos una operación de intermediación financiera deficitaria, es decir, que el incremento marginal en el costo es mayor que el incremento marginal en el ingreso y por bastante, alrededor de 22 millones, de acuerdo con las proyecciones. Ese es el impacto.

Eso quiere decir que en el tanto escalemos nuestro negocio de intermediación financiera, la pérdida marginal por intermediación va a ser mayor. Esa es una conclusión. Es decir, el *core* de nuestro negocio está con una situación de mucho estrés.

Entonces, cuando yo veo la propuesta de indicadores, todos con un peso idéntico del 20%, yo me pregunto qué será primero; si la estabilización financiera para poder lograr en el mediano y largo plazo una mayor contribución, bienestar social y económico a nuestros clientes o vamos todos parejo.

Entonces, yo no sé si nos atrevemos a aprobar esto, así como está hoy planteado, o si le trasladamos al Gerente nuestras inquietudes para que tenga un momento adicional de reflexión, de acuerdo con las prioridades.

A mí me dejó, realmente, impactado lo que vimos hoy y, de hecho, le pedimos a la Administración algunas tareas.

Y, después, yo comparto con doña Shirley, pues hay unos indicadores muy ralitos, muy poco retadores. Así no saldremos de esta situación; y este es el Banco, este es el que jala el 80%, el 85% de las utilidades del Conglomerado, si no, más.

Esas eran mis inquietudes.

La Directora, Sra. González Mora:

Doña Genoveva, me gustaría compartir un dato, y señores directores, que analizábamos en la mañana.

Lo que se logra, por ejemplo, en crecimiento de cartera, como negocio principal, lo absorbe una sola área, que es la de pignoración. ¿Así fue como lo vimos? ¿O la de bienes adjudicados?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, bienes adjudicados absorbe las utilidades de nuestros [incomprensible en el audio].

La Directora, Sra. González Mora:

Fíjense el esfuerzo de ventas, el esfuerzo de soporte para lograr eso; y es difícil, yo también he estado de ese lado en el sector privado, para que una actividad que tiene serias complicaciones de tipo legal y demás, pero que hay que voltear. Esa actividad deficitaria se "traga" la rentabilidad que todos nuestros vendedores y demás logran en el periodo.

Entonces, son temas que nos llevan a reflexionar de que el Banco tiene problemas profundos, problemas históricos que debemos corregir y estamos llamados a dejar una huella positiva; pero son temas bien serios y que afectan de manera grosera a la rentabilidad del Banco.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Rápidamente, señora Presidenta. Yo coincido en que, quizás, lo mejor es que se haga una revisión un poquito más actualizada, que de por sí lo anunció el señor Gerente, porque bajar esto a la organización con pretensiones tan débiles, les vamos a mandar un mensaje muy complicado.

Imagínese que el indicador de ingresos por servicios en vez de mejorar el planteamiento que se está haciendo, es desmejorarlo hasta llegarlo a un 15 algo. Y esto, está al revés.

Es decir, el Banco o sube esta parte de su generación de ingresos y al menos nivela su intermediación o pierde viabilidad porque, ciertamente, somos un Banco diferente y somos un Banco llamado a ser diferente, pero necesitamos tener el "cacao" porque si no tenemos "cacao" jamás vamos a poder hacer "chocolate". El "chocolate" pasa por la parte social.

Pero, si nosotros seguimos diciéndole a los clientes, como a una persona que conozco el día de ayer, no le abro una cuenta de ahorro porque no tiene una constancia de un contador público y me demuestra que está cotizando a la Caja para que pueda colocar sus ahorros en una actividad, inminentemente, independiente, una iniciativa informal. Si seguimos en eso, jamás vamos a lograr estarle llegando a ese cliente diferente y bancarizando a gente.

O cuando ustedes ven los niveles de colocación de Fodemipyme, son realmente la mitad.

Entonces, yo pienso que el mensaje que tiene que fluir hacia las partes medias y bajas de la Organización tiene que ser un mensaje retador, diferente, en el cual se les ponga retos altos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A mí me preocupa todavía algo más.

Comparto lo que dijo don Raúl, yo no aprobaría esto, sino que lo daría por recibido, esperando que la Administración le haga los cambios, pero si esto ya salió así, ¿por qué salió así?

O sea, es mi pregunta, ¿qué van a cambiar? Si esto fue lo que los expertos hicieron.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Esto fue un trabajo que se hizo, me corriges Manuel, el año pasado con los grupos que estaban trabajando en temas de Plan Estratégico y los indicadores y todo esto.

A partir de ahí, nosotros hemos venido revisando el modelo y determinando cómo hacer los ajustes y hacerlos rápidamente.

Un ejemplo, si nosotros sabemos que en el indicador de ingresos por servicios el 66% viene de tarjetas de crédito, ¿a dónde tienes que apostarle?, a tarjetas de crédito.

Cuando uno ve en el MetaScrum y en los equipos individuales, que tienen que ver con el tema de ingresos por servicios, tienen todo un programa para mejorar su ingreso por servicio, pero les va a llevar años. Entonces, no va por ahí, por lo que debemos tener eso.

Tenemos flexibilidad porque estamos viendo la estructura que hicieron los muchachos y estamos alineándolo con esto.

Y nosotros lo que estamos haciendo ahorita es trabajando todos los días en la construcción de los equipos de trabajo para que ya tengamos efectos sobre estos.

¿Tenemos resultados? Sí, tenemos resultados ya; tenemos un análisis que nos lleva a un ajuste en gastos, para este año, de 20.000 millones. Eso no está aquí, hay que trasladarlo; pero yo coincido en que no deberíamos aprobar, tengo que ver cómo manejarlo a nivel de indicadores de toda la organización, mientras llegamos al dato correcto, que es el que estamos trabajando y que yo esperaría en un par de semanas ya tenerlo con una metodología que llevamos y poder hacer un ajuste a esto y aprovechar con el tema de bienestar y traerlo.

Yo no tengo problema en que se devuelva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, yo quisiera y tómemelo como una crítica constructiva, por favor. Yo quisiera que cuando traemos este tipo de información a esta mesa, traigamos algo más positivo, algo más real y no algo de que "vamos a hacer, vamos a hacer", porque esto que vino no es lo real.

¿Por qué? porque siento, perdónenme, pero es una pérdida de tiempo; con todo el respeto.

Yo preferiría que traigamos algo más real, que si esto fue lo que trabajaron el año pasado, pero ahora son otros los cambios, entonces, vayámonos a los de ahora y no a los del año pasado.

Honestamente, yo le diría, don Manuel muchísimas gracias por su presentación y la propuesta del acuerdo sería dar por recibida esta información y esperar en un plazo de 15 días un documento más ambicioso porque a mí me preocupa.

Y esto lo hablaba, no sé si fue hoy con la gente que estuvimos en la reunión de la mañana, pues a mí me preocupa que mientras que nosotros andamos cerrando algunas sucursales por aquí y por allá, por ejemplo, el caso de Guanacaste, el Bac San José dice por ahí: vamos a tomar Guanacaste, vamos a ser dueños de Guanacaste. Y nosotros quedamos atrás.

O sea, un día de estos yo también hablaba con un funcionario acá del Banco que me decía: es que debemos tener más productos, más cosas que ofrecer.

También nos abrimos mucho y no concretamos, pues también podemos irnos en una cáscara de banano y las cosas no funcionaron y no vamos a poner en riesgo todo nuestro patrimonio aquí en el Banco; pero sí creo que antier hablaba yo a raíz de una situación, creo que con don Juan Francisco, sobre los créditos de salud; o fue con doña Iliana.

Pensar en esas cosas, don Marvin, emplear productos que nos lleven a cosas más seguras, pero optar más ofrecimientos. Sabemos que la competencia nuestra es Bac, lo tenemos muy claro, pero, entonces, si sabemos por dónde ellos van porque no nos están ocultando nada, pues también nosotros ponernos a la par y dar esa batalla.

Perdón, doña Clemencia, antes de ir al acuerdo.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Quizás, otro comentario al respecto es que, en el indicador de clima organizacional, que se obtiene una nota baja, aceptable por así decirlo, que es del 73, quiero hacer una reflexión incluso llevando el comentario a lo que vimos la Junta pasada sobre el ambiental organizacional del Banco.

Todo esto va a suceder en tanto nuestra gente compre este plan estratégico, pero también que nuestro clima organizacional mejore porque es una tarea que tenemos muy importante y las bases de cualquier compañía están sobre el personal que va a ser posible los procesos.

Y yo vi los 4 pilares y me parecieron geniales. El primero es el cliente, lo segundo eran procesos, pero el tema de recurso humano no es después de la rentabilidad, es que es el recurso humano el que hace posible esta rentabilidad y este clima organizacional que está planteado aquí de 73, 75 y 79, no deberíamos de aceptar una menor de un clima de un 85, por ejemplo, como normal.

Así que me parece que démosle enfoque al tema del saneamiento, del ambiente del Banco.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, doña Clemencia.

Señores, si gustan procedemos a tomar el acuerdo que lo damos por recibido, dándole un plazo de ¿15 días, don Marvin?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señora.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

De 15 días a la Administración para presentar el documento con los cambios recomendados.

¿Están de acuerdo, señores?

¿Don Jorge Eduardo?

Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva, acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el Cuadro de Mando Integral del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se encuentra vinculado a los Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025, aprobados el 03 de noviembre de 2022 mediante acuerdo JDN-5952-Acd-867-2022-Art-8.

Se queda a la espera de que, en 15 días la Administración presente el Cuadro de Mando Integral del Banco Popular y de Desarrollo Comunal ajustado de acuerdo con las observaciones realizadas en esta sesión”. (336)
(Ref.: oficios GGC-384-2023, GGC-229-2023 y GGC-1655-2022)

Al ser **las dieciocho horas con veintinueve minutos**, inician la participación virtual los señores Mónica Ulate Murillo, Gerente de Popular Valores; Luis Diego Jara Hernández, Gerente de Popular SAFI; Róger Porras Rojas, Gerente de Popular Pensiones y Johanna Montero Araya, Gerente de Popular Seguros.

ARTÍCULO 18

6.2.- La Junta Directiva de las Sociedades Anónimas remite, para conocimiento y aprobación, el CMI 2023-2025 y el aporte de Popular Pensiones, Popular SAFI, Popular Seguros y Popular Valores, en atención a los nuevos Lineamientos y Acciones Estratégicas mediante acuerdo JDN-5952-Acd-867-2022-Art-8. (Ref.: Acuerdos JDPV-716-Acd-422-2022, JDPP-702-Acd-091-2023-Art-8, JDSAFI-626-Acd-070-2023, JDPS-394-Acd-077-2023)

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Voy a hacer la introducción para no demorar en tiempo.

Lo que traemos acá es ya la propuesta de Cuadro de Mando Integral de las Sociedades Anónimas, que ha pasado, igual, por un proceso de revisión, de ajuste, de discusión, alineado a los objetivos estratégicos y los nuevos alineamientos para el Conglomerado.

Se identificaron los elementos de contribución de cada una de las Sociedades Anónimas a la misión y visión del Conglomerado. Esto, para cumplir con elementos de carácter normativo, incluso, particulares para cada una de las superintendencias que regulan los negocios específicos de SAFI, Valores, Pensiones y Seguros.

En fin, como parte de un Plan Estratégico de Conglomerado, la última instancia es esta Junta Directiva Nacional y como asamblea de accionistas ya conoce el producto que, de por sí, ya se ha trabajado de manera particular con cada Gerencia de cada Sociedad y también fue presentado a cada una de las juntas directivas en particular.

Esa es la introducción general del trabajo realizado, está alineado y validado técnicamente.

¿No se unió Raquel?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Estoy llamándola.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Espero que ya se vea la presentación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Voy a saltarme esas partes introductorias que están en la presentación, que es a partir de la aprobación de los lineamientos, todo el trabajo que hemos hecho con las diferentes dependencias para efectos de garantizar el lineamiento de los objetivos.

Y, bueno, a partir del mapa estratégico del Conglomerado es que presentamos el Cuadro de Mando de Integral, como ya lo mencioné. Todo esto tiene un respaldo de un sustento técnico definido para cada una de las unidades de negocio, el cuadro de mando integral con sus indicadores, etcétera.

Eso es ya un poco más técnico, pero bueno, lo que corresponde acá es que cada una de las Gerencias de las Sociedades pueda contar...

La Gerente General de Popular Valores, Sra. Ulate Murillo:

Respecto a los lineamientos, a partir de esto, generamos, como bien lo indicaba don Manuel, los documentos para la Junta Directiva de Popular Valores para su validación y esto fue mediante los acuerdos 422 y 458 que se vieron en diciembre del año anterior.

Indicarles que, a partir del desarrollo de la Misión y Visión del Conglomerado, se gestionó el cambio en el nivel de Popular Valores, entonces quedaría la Misión para Popular Valores como: Ofrecer servicios de intermediación bursátil de alta calidad y eficiencia a los inversionistas para el crecimiento de sus patrimonios.

Esta está muy similar a la anterior, pero se acortó un poco, buscando lo mismo que se hizo en el Conglomerado.

En cuanto a la Visión: Ser el intermediario bursátil de preferencia y líder en la industria.

Recordando que somos líderes en volumen transado, además, en custodia como Puesto de Bolsa.

Del cuadro de mando integral, tenemos 11 indicadores para los cuatro objetivos y en el propósito tenemos 2 indicadores, estos suman el 100%. Dentro del propósito estratégico teníamos, tanto el indicador de bienestar de los clientes, o sea, la encuesta de servicio al cliente que hemos mantenido en los diferentes CMI, como la inclusión ahí de lo que tiene que ser el seguimiento del plan de sostenibilidad y el cumplimiento de esas actividades, porque eso es parte del "Construyamos Bienestar y Esperanza".

Los porcentajes son del 90% para lo de satisfacción del cliente y un 95% para lo que es el cumplimiento del plan de sostenibilidad.

En el objetivo 1, tiene que ver con clientes, mantenemos el atraer clientes, nuevas cuentas para el 2023, 10 por el ciclo en el que estamos y 15 para los restantes años y tenemos como n.º 1 el porcentaje de clientes que tienen relación con SAFI, recordando que Popular Valores con SAFI tiene mucha relación porque ofrecemos los productos de SAFI. Entonces, que nuestros clientes, el 65% tengan cuentas también en SAFI.

¿Por qué 65% y no más?, porque incluimos dentro de nuestras cuentas, recordemos, los fondos de la Operadora, el mismo Banco, los fondos de SAFI, entonces no podría ser más, además, estamos incluyendo un tercero, que tiene que ver con el incrementar la colocación en mercado primario de los instrumentos de los Banco Popular.

Nosotros somos el Puesto representante del Banco Popular, pero la intención y tal como se veía en los lineamientos, esa sinergia entre las entidades del Conglomerado se está incluyendo.

En el objetivo 2, que tiene que ver con la rentabilización, como se ha hablado, tenemos la aplicación de los indicadores definidos por la Junta Directiva Nacional, estar por encima de un 90%, donde estos últimos habían sido ajustados en el mes de octubre del año pasado, con el de utilidad real, versus la proyectada, pero tenemos rentabilidad, gastos administrativos a utilidad operacional y la variación en el volumen transado.

El segundo indicador que tiene que ver con gastos administrativos con ingresos por servicios, la cobertura que tienen esos ingresos por servicios de los gastos administrativos que, al menos, debe ser una vez.

Tenemos un tercero que tiene que ver con la eficiencia, pero en la parte de la cartera propia, que tiene que ver gastos financieros a ingresos financieros, eso de acuerdo con el monto del proyectado, de la meta interna proyectada, nosotros hacemos ese cálculo, por eso para el 2023 decía 38,20%. En el momento que hay cambio de meta interna, eso se ajusta.

El objetivo n.º 3, que tenía que ver con plataforma digital y desarrollo de perspectiva y respuesta al cliente, aquí vamos a tener lo que son las iniciativas de optimización de procesos, respecto a proceso o iniciativas que tengamos para mejorar...bueno, para tener innovación y transformación digital.

En la parte del objetivo n.º 2 tenemos el seguimiento a las iniciativas que tenemos en el plan de tecnología de información. Eso debido a que, los sistemas y ese servicio es súper importante para el Puesto, es importante tenerlo dentro del CMI.

El objetivo n.º 4 que tiene que ver con gobernanza, tenemos un único indicador relacionado con clima organizacional. Eso sería respecto al CMI del Puesto de Bolsa, el cual fue validado por la Junta Directiva del Puesto en diciembre y, además, visto con la Gerencia General Corporativa.

En esto tenemos otros instrumentos para dar cumplimiento a los lineamientos, nosotros tenemos el Plan Anual Operativo, que está alineado al CMI, también tenemos los CMI de las jefaturas, el plan de negocios, el plan de tecnología de información, el plan de sostenibilidad, el plan de capacitación y, por supuesto, soporte que le damos a partir de los diferentes seguimientos y herramientas que tenemos el Puesto.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo solo quiero hacer comentario, yo pertenezco a la Junta Directiva de Popular Valores y quiero decir que doña Mónica y yo tengo poco de estar ahí, pero los indicadores que he visto, con el liderazgo de don Raúl en la Presidencia, han sido indicadores que me han dejado realmente satisfecha e impresionada. Es una Gerente que tiene una gran pasión por el liderazgo que lleva en Popular Valores.

Don Raúl que es su líder inmediato, también lo felicito porque lo que he visto ha sido muy bueno.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muchas gracias.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Muchas gracias doña Mónica, continuamos con Popular Pensiones.

El Gerente General de Popular Valores, Sr. Porras Rojas:

Efectivamente, tal cual ustedes lo pueden observar, este tema, como ya lo han mencionado los compañeros anteriormente, fue revisado tanto a lo interno de la Operadora por la parte administrativa, como por la Junta Directiva y, por supuesto, que la revisión técnica de los compañeros de Planificación y hay un acuerdo que respalda la propuesta que ustedes van a ver en este momento.

Lo que se trató de generar en la discusión que tuvimos, fue claramente estar alineados nuestros [incomprensible en el audio] que tiene el Banco como tal, pero también se trató de identificar a partir de los indicadores, los principales elementos que determinan el core del negocio y que son sustanciales, por supuesto, para el buen desempeño de la Operadora y de dirigirla de manera adecuada.

En términos de la Misión alineada con lo que establece el Conglomerado, lo que se propone es dar protección económica y bienestar a las personas trabajadoras para su pensión. Se simplificó muchísimo y lo que trata, definitivamente el Fondo de Pensiones, es de efectivamente brindar una protección a las personas con su pensión.

En términos de la Visión, como Popular Pensiones, lo que plantea es mantenerse como la Operadora de Pensiones líder y referente del país. Eso ya es conocido por ustedes en términos de que hemos sido la n.º 1 en muchos de los elementos y la idea es mantener ese perfil de liderazgo en este caso.

En realidad, sí se simplificó el tema de indicadores, nosotros teníamos como alrededor de 25 y ahora quedaron un total de 11 indicadores que son los que vamos a revisar en estos momentos a partir de los objetivos y propósito que tenemos.

El propósito estratégico es de manera general y ustedes lo conocen es el de "Construir bienestar y esperanza", el indicador global es "Bienestar de los clientes" y el indicador de resultado, es el porcentaje de calificación de satisfacción de clientes, que tiene que ser mayor a un 90%.

En el caso de la dimensión de bienestar social, el indicador global es la gestión social ambiental y la meta es el cumplimiento o indicador de resultados, el cumplimiento de las acciones realizadas hacia la sostenibilidad con un porcentaje de cumplimiento del 95% o más.

Exigidamente, en lo que tiene que ver con los objetivos estratégicos y lo que tiene que ver con el primero de desarrollar y fortalecer el modelo de negocios propuesto para el bienestar social de los trabajadores y trabajadoras del país mediante un adecuado sistema de gobernanza y rentabilidad orientado a resultados y sentido lógico, el indicador global n.º 1 en términos de clientes nuevos y actuales, lo que se plantea es los escenarios y adendum de aumento de cada cuota de clientes actuales y ahí se plantean las metas.

Estas metas tienen una línea base con el incremento que nosotros hemos venido generado en el tema de contratos voluntarios y pues, por supuesto, que lo que busca es fortalecer un pilar que es fundamental en estos momentos, que es precisamente el de contratos voluntarios. Aquí hemos venido teniendo de manera importante éxito, pero evidentemente que me sirve, hay que potenciarlo aún más.

En el caso de participación de mercado, no podemos renunciar nosotros a un nivel de liderazgo en términos de participación de mercado, tal cual lo hemos mantenido durante muchísimo tiempo y efectivamente esa es una posición que debemos seguir manteniendo en términos de indicador.

En relación con el objetivo específico n.º 2, que ustedes pueden ver, voy a omitir leerlo porque ustedes lo conocen, tenemos dos indicadores que son el de rentabilidad financiera y aquí el punto es el resultado porcentual en la calificación y utilidades de los indicadores obtenidos por la Junta Directiva Nacional.

Estos indicadores son los que han definido ustedes como dueños de nosotros y, por supuesto, es el cumplimiento de los mismos, que es lo que tiene que ver con la utilidad antes de participaciones sobre patrimonio, que se evalúa con una ponderación del 10%, la utilidad real versus la utilidad proyectada. Hay un indicador de eficiencia, que es el de gastos administrativos contra la utilidad operacional bruta, que es típico indicador de eficiencia y lo que es la variación interanual del volumen administrado promedio de los últimos 12 meses.

Las ponderaciones son las que pueden ver ahí, 10, 30, 40 y 20%, aquí tal vez es importante recordar que esto se había revisado en su momento.

El otro es el rendimiento promedio del portafolio, esto tiene que ver, lo comparamos contra la rentabilidad real que debemos tener nosotros en los fondos, entonces, ese es el indicador de resultados, tal cual ustedes lo pueden ver.

En la eficiencia del portafolio, en este caso ahí está es un indicador para los mercados internacionales, lo que estamos planteando ahí, que ya estaba, que es el porcentaje de eficiencia en estrategia de mercado internacional, con un cumplimiento mayor al 95%. Recordemos que aquí lo que se hace es que se definen...

El objetivo específico 3, el de tecnología, uno de ellos es el tema de estabilidad en los sistemas, el indicador se mantiene en mayor o igual a un 99%, que tiene que ver con la disponibilidad de los servicios tecnológicos gestionados por tecnología de Popular Pensiones y esto tiene que ver con mantener arriba la base de datos, y a partir de ahí, todos los servicios que de ahí se derivan.

En el tema de los canales digitales, también es mantener la disponibilidad de los canales digitales, Web, App, redes sociales, en más de un 99% y por último, el indicador de eficiencia de procesos que tiene que ver con el cumplimiento de eficiencia de los proceso clave. Lo que tiene que ver con cierres diarios, sistemas electrónicos de compensación, que es lo que tiene que ver con el SEC y validación de la información, estos indicadores son fundamentales para efectivamente mantener el funcionamiento de la Operadora.

En el punto 4.1 que es el indicador de clima organizacional, lo establecimos en un gradiente de calificación obtenida en el evaluación del clima organizacional, lo hicimos a partir de la base que teníamos en estos dos últimos años y para este año lo hicimos mayor a un 75, después mayor a un 80 y mayor a un 85% en el 2025.

Ahí nosotros estaríamos con los indicadores y quedo atento a cualquier consulta que ustedes tengan a bien.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, don Róger.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sigue SAFI Manuel.

El Gerente General a. i. de Popular SAFI, Sr. Jara Hernández.

Luego de la revisión que se realizó con la Gerencia General Corporativa, se remitió para aprobación de nuestra Junta Directiva, siendo que nosotros, bueno, aquí con el acuerdo que se pone, siendo que lo que nosotros lo que vendemos es confianza, la Junta aprobó el aporte a la Misión en el sentido comprometiéndolo de ser fondos de inversión confiables que contribuyan en generar bienestar y con esto, convertirnos en la SAFI preferida de la industria, que es esta nuestra contribución a la Misión del Conglomerado.

Se determinaron 9 indicadores, distribuidos entre el propósito y 4 objetivos estratégicos.

De esta forma, en el tema de bienestar social de frente a nuestros clientes, el compromiso de un servicio profesional con calidad, medido a través de una calificación de satisfacción y que esta sea mayor a 95 y en el tema de gestión social ambiental, y esto hoy por hoy en el tema del negocio de fondos de inversión, es un tema muy transversal en la Visión, igual acá el desarrollo de las actividades planeadas y ejecutadas a través de un plan de sostenibilidad que hemos preparado en ese sentido.

En lo que tiene que ver con el objetivo n.º 1, determinamos el crecimiento del volumen administrado, esta es nuestra razón de ser, una única actividades que es administrar fondos de inversión y por ende, esto es lo que genera los ingresos de Popular SAFI. Entonces, el crecimiento en el volumen administrado a partir de las metas que se han determinado, igualmente en la cantidad de inversionistas según el plan de negocio.

Acá sin duda alguna, es medular la estrategia de comercialización que se ha determinado en las oficinas del Banco, esto va a ser fundamental para el logro en los objetivos.

Igual, conforme avancemos en el logro de esos cumplimientos, así vamos a dar cumplimiento a los indicadores determinados por nuestra Junta Directiva, que tiene que ver Junta Directiva Nacional, ustedes señores, señoras, que tiene que ver con los temas de rentabilidad y eficiencia y que tal cual, se nos ha definido, debe ser un cumplimiento superior al 90%.

Como un eje fundamental, en esta parte, en el éxito de la gestión, sin embargo, una va a pasar por mantener y lograr lo que se refiere a la calificación de riesgo de los distintos fondos que administramos, y sobre esto, por dicha lo hemos mantenido de una muy buena forma, lo hemos venido realizado de una buena manera, incluso el año anterior logramos aumentar la calificación de los fondos inmobiliarios a pesar delos tema pandémicos, gracias infinitas a Dios por la gestión que se hizo, logramos generar un cambio en la calificación de riesgo en los fondos y en la perspectiva del Fondo Zeta, pero bueno.

Entonces, lo que nos hemos planteado para fondos financieros y los no financieros, es mantener la calificación de riesgo o mejorarla y se parte para esto como referencia, la calificación anual de los fondos y los mismos, en una ponderación de estos.

La implementación de procesos de negocios, es sin duda, un tema fundamental, hoy por hoy es un proceso activo, no solo en los temas que tuvo que ver con la implementación de la 14-17 a una 5-17, del Reglamento General de Tecnología, sino per se, en lo que es implementación de proceso del core, estamos en ese proceso y otro tema medular fundamental, igual transversal, son los nuestros [incomprensible en el audio] de la información digital y eso va de la mano de los servicios de TI a los distintos procesos del negocio.

Finalmente, hemos determinado un clima organizacional que nos distinga dentro de las mejores empresas para trabajar, esto hay una encuesta de Great Place to Work, y hemos determinado que el resultado de la misma se ubique en resultados igual o superiores a...todo lo anterior, lo hemos determinado en sustento del PAO, Presupuesto, Plan de Negocios, Plan de Tecnología de Información y el Plan de Sostenibilidad que anteriormente les había mencionado.

De parte de Popular SAFI es lo que nos hemos determinado y ha aprobado nuestra Junta Directiva, y quedo atento a cualquier consulta o comentario.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

El Gerente General a. i. de Popular SAFI., Sr. Jara Hernández:

a la orden.

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Continuamos con doña Johanna.

La Gerente General de Popular Seguros, Sr. Montero Araya:

Ya nuestro Plan Estratégico había sido presentado a nuestra Junta Directiva, acá tenemos el acuerdo del 27 de febrero.

En cuanto a lo que es la Misión, Popular Seguros, lo que hace hoy, es asesorar en seguros y también generar la cultura de alta desempeño a través de su equipo de trabajo en procurso de esa satisfacción de los clientes.

En cuanto a la Visión, tenemos a una empresa que asesore en seguros con las mejores y modernas soluciones para los clientes.

Por eso es que si no encontramos los productos en el mercado costarricense los buscamos a través del reaseguro, haciendo el *fronting* correspondiente.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y siete minutos**, se retira momentáneamente, la Directora, Sra. González Mora.

Tenemos aquí un cuadro de mando integral, alcanzamos 11 indicadores, entre ellos, en el objetivo 1.4, y ahí consecutivamente. En la parte del indicador de resultados, tenemos un porcentaje de calificación de satisfacción para lo que es el indicador de bienestar de clientes y en la parte de gestión social la cantidad de acciones realizadas en sostenibilidad, que ya las vamos a ver en el siguiente cuadro.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Un segundito, ya faltan dos minutos para las siete, para estar de acuerdo que ampliamos la sesión, señores.

Don Eduardo, gracias.

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

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5985 hasta las 20:55 a fin de avanzar con los puntos agendados”.
(323)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias Joha, disculpe, adelante.

La Gerente General de Popular Seguros, Sra. Montero Araya:

Para el objetivo 1, que la parte de clientes, nosotros aquí estamos enfocándolo a la tasa de cobro, dándole atención a que ese porcentaje de efectividad sea igual o mayor a un 92 y así hasta llegar a un 94, que ya el 94 es cuando ya tenemos totalmente estabilizado el core.

En la parte de generar un buen servicio de alto nivel que permita la fiscalización, la fidelización del cliente. Aquí lo que queremos es retenerlo, hacer todo lo posible por retenerlo y tenemos ahí una retención total de cartera individual del 90%, consecutivamente con los años y los niveles de servicios satisfactorios en la parte de los procesos operativos con 95% o más.

Continuando con el tema de cliente, tenemos la parte de integración de productos individuales y autoexpedibles con el Conglomerado Financiero, para el primer año un 15% o más, el segundo año 24,35 y el 25,50, recordemos que los bancos pueden tener ingresos por servicios y ganancias en las utilidades netas corporativizadas de una forma importante de 25 a 30%, entonces nosotros queremos llegar a que el Banco sea un Banco con una concentración importante en los productos de seguros que se ligan al portafolio.

El objetivo 2, que es la rentabilidad financiera, el resultado de los indicadores definidos por la Junta Directiva, que todos los compañeros lo han mencionado anteriormente y el rendimiento de la cartera de las inversiones, que es un rendimiento igual a 95, por los años siguientes.

En la parte de tecnología de información, innovación y transformación digital, es importante el tema de la cultura, que no la estamos soltando, el tema de que la gestión de alto desempeño se genere siempre con automatización y eso tiene un alcance de 95 o más.

En la parte de implementación de un sistema integrado de calidad, es trabajar con una ingeniera industrial, aquí hay un tema de una cantidad de procesos que estamos desarrollando con las mejores prácticas, e ir cerrando brechas para que logremos cada día tener una mejor alineación en este tema, con los riesgos establecidos y con ello, una capacitación también que hacemos con la Dirección de Riesgo que involucra el determinar esa identificación desde la primera línea de defensa, hasta la segunda y ahí en adelante, tener una buena fuerza en ese sentido.

Al ser las **diecinueve horas con un minuto**, reingresa la Directora, Sra. González Mora.

En clima organizacional, la calificación que queremos tener es 90 o más, en todos los años siguientes y el actual.

En la capacitación y coaching, cultura de alto desempeño, consideramos que es vital este tema para lograr una Organización cada vez más eficiente, por lo tanto, implementar esa cultura con nota de 95 en adelante.

Hasta ahí estamos, eso sería, cualquier consulta, quedo atenta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias Joha.

Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Dos comentarios muy rápidos, el primero es que la ponderación de los objetivos es diferente en todas, tienen distintas ponderaciones, lo cual imagino que responde al modelo del negocio y también un mensaje para el Banco, que es un poco lo que hablamos, en el Banco los 5 estaba en un 5%, era una distribución simétrica, entonces justamente refuerza un poco nuestro comentario de revisar un poquito eso.

La otra cosa, ya en el nivel de indicadores, no vi indicadores de eficiencia operativa en todas las Subsidiarias, entonces si haces una recomendación de ...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí está, porque son del accionista por Junta.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Justamente por eso, hay uno que a mí me interesa mucho, que es el gasto administrativo al ingreso generado por los servicios, que debe ser de, al menos, una vez, y el otro es la cobertura, porque si no es así, lo que está demostrando la subsidiaria es que está utilizando capital que el Banco le dio para mantener su operación y esa parte es la que tenemos que cuidar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Porque eso va en los indicadores del accionista, en lo que el accionista pide, siempre están esos y se compara con la industria.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Tal vez es que no está de igual forma presentado, pero si está, perfecto.

Lo mínimo que se les puede pedir a las subsidiarias es que mantengan su operación con sus propios ingresos, que puedan decir que no están consumiendo capital para lograr su operación.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Más bien, estoy pidiendo un acuerdo a don Luis, en el sentido de los indicadores que esta Junta Directiva le pide a su Sociedad, me llamó la atención verlo que en todos es igual.

Entonces quiero verlo, por lo menos, en la línea, no sé si estoy equivocado, en lo que la Junta les pide a las subsidiarias a partir de un acuerdo del 27 de octubre, por ejemplo, en utilidad neta sobre patrimonio, es del 10% para todos igual, entonces me llamó poderosamente la atención. Era un comentario ahí al margen.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Quiero retomar el tema de clima organizacional, porque casualmente estuve observando las métricas que se están poniendo en nuestras subsidiarias que andan del 90 hacia arriba, entonces quiero repasar el indicador del Banco, que es como el papá o la mamá que debe dar el ejemplo a sus hijos.

Lo otro, que con el tema de Popular Seguros, debo decir que he tenido muy poca interacción en el nivel de mercado en el nivel de empresa privada con esta subsidiaria, quizá el mensaje es un poco, ¿qué estamos haciendo para hacernos más visibles y ser más tomados en cuenta?

Ahí vi un indicador que percibí que decía que el 35% de la cartera del Banco tuviera relaciones con Popular Seguros, que era una meta, eso con el Banco, si después la participación del mercado, creo que anda en el orden del 12%, me parece que lo vi como un porcentaje así.

Pienso que tenemos ahí una buena oportunidad de elevar un poquito más a Popular Seguros, porque de verdad, con todas he tenido visibilización en mis años de carrera, pero Seguros no ha sido una sociedad que yo haya percibido en ningún lado que haya ido.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

En el tema organizacional, es que estamos con la calificación de Great Place to Work, el Banco en la primera medición tuvo un 69, en la segundo un 72, me parece, entonces la idea es llevarlo gradualmente.

En Popular Pensiones... tengo una de 75 pero no sé, estoy revisando.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Empezó con 75, pero pretendía llegar a 80.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Está medido con Great Place to Work, entonces esa es la meta, en esa calificación estuvo muy alta en 95, me parece de Valores, y tiene una meta de 95, me parece.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

La meta está en función, digamos del histórico, el histórico tiende a ser mayor de 90.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí estuvo en 95 me parece, y hay que trabajarlo, sobre todo en el Banco.

¿Qué es lo que tenemos en el Banco?

Tenemos, primero, una población mayor, estamos hablando de una cantidad importante de áreas, distribución en el nivel de todo el país, y el esfuerzo se ha venido haciendo para irlo mejorando, pero falta mucha tarea que recorrer y es parte de los procesos que se están llevando a cabo ahorita para la medición de ese clima organizacional, pero bueno sí son tarea que debemos llegar a cabo. banco más personal, falta mucho por recorrer.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Eso es lo que tiene Valores?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es la pretensión 2023, 2024, 2025.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Doña Johanna tal vez puede decirnos, doña Ileana de Seguros, Seguros es una empresa más pequeña que ha venido sustentando su operación muy sobre el Banco, toda la parte de operación, toda la parte de seguros está montada en una forma importante sobre el Banco y los clientes no sienten tanto la marca, porque cuando el Banco les da el crédito, les da el seguro, pero no se visualiza que es Popular Seguros.

Sin embargo, yo he visto últimamente una gestión mucho más activa a la sociedad con el evento que se hizo de ciberseguridad, tuvimos una muy buena inundación en el nivel de los medios, creo que van en esa línea también, porque creen que deben ir desarrollando el ala también, independiente al Banco.

La Gerente General de Popular Seguros, Sr. Montero Araya:

Un gusto doña Clemencia, podemos sentarnos en algún momento a que nos conozca un poquitito más, realmente tenemos, vamos para 2 años y medio de ser una correduría, fuimos por caso 12 años una agencia que solo vendía seguros del INS y hoy ya nos transformamos y vendemos seguros de todas las aseguradoras.

Vamos en ese proceso, haciendo un espectro en el mercado importante en primas y nos vemos ahí entre el n.º 3 del mercado, que es una posición importante en cuanto a primaje y comisiones.

Ahí sentarnos para que conozca de nosotros que es un mundo muy interesante realmente.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Quiero señalar que una de las directrices de la Junta Directiva de Popular Seguros, hacia la parte administrativa ha sido precisamente fortalecer el modelo de negocios con el Banco, porque si se dieron cuenta, en el objetivo y en el indicador de integración de productos y servicios, estamos en un 15, la meta para el 2023 es lograr llegar a un 15, todavía no existe esa cultura de integración en el Banco de que un crédito del Banco debe ir amarrado a un seguro del Banco.

Ahí sí nos sopesan completamente los homónimos bancarios, esa estrategia la tienen casi obligatoria, si usted saca un crédito, inmediatamente le cae el corredor de seguros de la correduría de ellos.

Entonces, estamos muy enfocados en eso, y ahí está en el 1.3 bastante claro a lo que queremos llegar al 2025, que es de, al menos, un 50%. Esa es una de las metas principales de Popular Seguros Correduría de Seguros.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

En General don Marvin, después de ver la presentación del Cuadro de Mando Integral de las 4 Sociedades para el 2023, ¿qué tenemos que entender de manera agregada de las 4 sociedades en términos de utilidad a Conglomerado? Y ese aporte a ese famoso indicador de "Bienestar social".

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Las utilidades que estamos proyectando son cerca de 6.500 millones de las Sociedades Anónimas, ajustados con los últimos ajustes que tuvimos en Pensiones y en SAFI, me parece.

El tema de bienestar está orientado a temas muy específicos, usted lo ve ahí, el tema del clima, el tema de la encuesta hacia el servicio al cliente y creo que ahí el reto que tenemos es construir unos indicadores como los vamos a construir en el Banco, una vez que tomamos nuestra experiencia, poder trasladarla a las Sociedades para tener alineados los indicadores en lo que se pueda.

Creo que parte de la visualización que tenemos del Banco para poder plantearla a las Sociedades Anónimas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

6.500 millones entre las 4 para el 2023, eso significa...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Cifras de memoria, estamos estimando una utilidad sin los ajustes que estamos haciendo, son como ¢26.000 para este año, casi 27.000 millones.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿El Banco o con las Sociedades?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El Banco y todas, entonces estamos hablando el Banco casi en 21.000...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es una quinta parte.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es correcto, que esperaríamos que fuera más en función de todos los ajustes que estamos haciendo en el nivel del gasto y el crecimiento en el intento.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

En ¢100 el Banco pone 75 y las Sociedades...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Este año, el año pasado fue de 15.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es correcto, se vino precisamente por el core de cada una, que es más financiero y salió aceptado por las valuaciones de los portafolios.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es parte de esa mezcla que tenemos en el nivel de Banco y Sociedades, la idea es que se vayan equilibrando, en algún momento las Sociedades van a aportar más y el Banco...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Un último comentario, es un ROE requerido por el Accionista de aproximadamente el 10%, eso casi que triplica al del Banco.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Si yo pusiera plata en este Conglomerado ¿dónde creen ustedes que yo quisiera que se fuera esa plata?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

En las Subsidiarias, donde la tiene el Banco.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Entonces, justamente, el tema de sinergia conglomeral, aquí es un punto fundamental.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, las economías de escala y el negocio, tiene que estar atados, creo que esa es la principal estrategia que deberíamos estar siguiendo desde el punto de vista de cómo beneficiar lo es ese brazo que tenemos en el nivel de todas las sociedades.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Ya vamos por la tercera parte de ese 5%, de ese quinto que menciona Raúl, vamos por ese tercio.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Seguros tiene un gran potencial.

La Gerente General de Popular Valores, Sra. Ulate Murillo:

Respecto al indicador de clima organizacional, nosotros tenemos mayor o igual a 90 para los tres años, a pesar de que nosotros nos hemos mantenido, gracias a Dios, por encima de ese noventa, el año anterior fue un 95%. Sin embargo, como depende de lo que esté pasando en el momento, se conversaba con la gente de Recursos Humanos, y un nivel saludable era mayor 90, entonces por eso es que lo mantenemos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias.

La Directora, Sra. González Mora:

Un comentario y una solicitud. Tener presente señores que lo que habían proyectado para el Banco es prácticamente la mitad de la que logró el año pasado y esto también modifica o afecta ese porcentaje aportan las subsidiarias.

Lo otro es que a mí me gustaría tener claro, ¿cómo andan las oportunidades de crecimiento en los mercados de cada una de nuestras subsidiarias?, y en especial, ¿qué esperamos y qué sentimos en relación con la actividad de la Sociedad Administradora de Fondos de Inversión?

La pandemia, la dolarización, el tema con el dólar ha golpeado fuertísimo, en especial a SAFI, igual a Valores, pero yo creo que sería importante que tengamos claro el panorama, porque la idea es tener subsidiarias rentables y evaluar esas actividades tan golpeadas a ver cuál es el futuro y qué estrategia deberíamos tener.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Se habló de la sinergia que debemos llevar, Iliana conversó y ahora don Raúl lo reafirmó, del tema de Seguros. En casa podemos, estando en casa podemos hacer crecer más el negocio actualmente y esto es solo con lo propio y además tenemos la oportunidad de llevarnos parte del pastel del mercado, pero eso no es solo para seguros, no sé si el comentario de don Raúl iba orientado en eso, es para todas las Sociedades, en Popular Valores tenemos ciertos servicios que puede usar la SAFI.

Asumo, ya hablamos del mismo Banco con Seguros, creo que definitivamente esa sinergia que entrelazada de los servicios que nos podemos auto ofrecer como parte de la familia, debe ser como una gradita para hacer crecer nuestro negocio hacia adentro y que obviamente nos haría crecer hacia afuera, entonces revisemos esa sinergia de manera horizontal.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias doña Clemencia, vamos a leer la propuesta de acuerdo:

1. Aprobar el Cuadro de Mando Integral de cada una de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la cual se encuentra vinculada a los Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025, aprobados el 03 de noviembre de 2022 mediante el acuerdo JDN-5952-Acd-867-2022-Art-8.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 6 y 9 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal.

2. Instruir a la Secretaria General de la Junta Directiva Nacional para que comunique esta formulación a las respectivas partes interesadas, incluyendo instancias de gobernanza del CFBPDC, supervisión y control internas y externas, de conformidad con la normativa vigente.

3. Instruir a la Administración del Banco Popular para que actualice progresivamente los instrumentos de planificación que corresponda, con el fin de mantener su vinculación y alineamiento.

¿Están de acuerdo?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿En el punto 3, es instruir a la Administración de cada Sociedad?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

En tal caso, debería decir a las Juntas Directivas, no a la Administración y lo otro, es estar seguros si esto requiere aprobación.

El Jefe de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Sí señor.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, instruir a las Juntas Directiva de las Sociedades para que actualice progresivamente los instrumentos de planificación que corresponda, con el fin de mantener su vinculación y alineamiento.

¿A las Sociedades?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, entonces es a la Administración del Banco.

El Jefe de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

En resumen, es un trabajo que nos corresponde a Planificación coordinar.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces es claro que es a la Administración del Banco y no a las Sociedades para que actualicen.

¿Señores, están de acuerdo?

Gracias, señores.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., Popular Sociedad Agencia 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 Cuadro de Mando Integral de cada una de las sociedades anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la cual se encuentra vinculada a los Lineamientos y Acciones Estratégicas para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2023-2025, aprobados el 03 de noviembre de 2022 mediante el acuerdo JDN-5952-Acd-867-2022-Art-8.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 6 y 9 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal.

2. Instruir a la Secretaria General de la Junta Directiva Nacional para que comunique esta formulación a las respectivas partes interesadas, incluyendo instancias de gobernanza del CFBPDC, supervisión y control internas y externas, de conformidad con la normativa vigente.

3. Instruir a la Administración del Banco Popular para que actualice progresivamente los instrumentos de planificación que corresponda, con el fin de mantener su vinculación y alineamiento”. (324)
(Ref.: Acuerdos JDPV-716-Acd-422-2022, JDPP-702-Acd-091-2023-Art-8, JDSAFI-626-Acd-070-2023, JDPS-394-Acd-077-2023)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecinueve horas con veintidós minutos**, finalizan participación virtual los señores Mónica Ulate Murillo, Gerente General de Popular Valores, Luis Diego Jara Hernández Gerente General a. i. de Popular SAFI, Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones y Johanna Montero Araya, Gerente General de Popular Seguros y Manuel Rivera Garita, Jefe de la División de Planificación Estratégica.

ARTÍCULO 19

7.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, eleva para análisis y aprobación, la resolución del recurso de revocatoria presentado por el Sr. Miguel Ángel Marín Calderón, en su condición de secretario general de SUNTRACS. (Ref.: Oficio AJD-027-2023)

7.2.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, eleva para análisis y aprobación, la resolución del recurso de revocatoria presentado por la Sra. Marijosé Sánchez Burgos, en nombre de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo. (Ref.: Oficio AJD-028-2023)

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Si me permite antes de que don Juan intervenga, porque los puntos 7.1 y 7.2 son similares, revocatorias que solicitaron algunas organizaciones sociales y que, obviamente a nosotros como Junta Directiva nos conviene conocer, y tal vez sería que don Juan resuma el último párrafo de las revocatorias donde se conoce la inadmisibilidad en ambos casos.

O sea, que no nos llevemos aquí mucho tiempo porque en realidad imagino que no va a leer todo.

Eso si me lo toman a bien los compañeros.

Todos de acuerdo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

En la ruta que lleva la conformación de las Juntas de Crédito, el universo de Juntas que solicitan el reconocimiento de la Junta, se hace una depuración, la Junta Directiva comunica cuáles son las que no alcanzan los requisitos que establece el Reglamento y se les da la oportunidad a que ellos manifiesten si están o no de acuerdo.

De ese universo solo dos, como decía doña Iliana, son las que presentan objeción, el primero don Miguel Ángel Marín Calderón, que presenta el recurso, básicamente el rechazo es que los postulantes no venían en una terna, hay un Reglamento que lo establece claramente y el por tanto, es básicamente que, por no venir esa terna completa, o sea, vienen menos de tres y el Reglamento es claro que tienen que ser tres, se había rechazado.

Oportunamente se hace la revisión para ver si efectivamente solo venían dos o uno, o sea, que no estaban los tres, se hace esa revisión con el equipo que tenemos aquí en la Secretaría y se determina que definitivamente no cumplió con ese requisito, eso en cuanto al primer caso.

El segundo caso es doña Marijosé Sánchez Burgos, este tiene dos situaciones, uno que presenta en forma extemporánea y además, no tiene el mandato suficiente de la asociación que dice representar, con lo que en este caso en particular, son dos los motivos de rechazo de su participación en adelante.

Por tanto, también, por las circunstancias indicadas, es declarar sin lugar el reclamo en virtud de la revisión que se hace, por un lado, extemporáneo y por otro que efectivamente no tenía la legitimación para actual en este caso.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Tienen alguna observación?

Sino para leer la propuesta de acuerdo:

1. Dar por conocido el oficio AJD-027-2023, mediante el cual el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, se refiere al recurso de revocatoria presentado por el Sr. Miguel Ángel Marín Calderón, en su condición de Secretario General de SUNTRACS, contra el acuerdo JDN-5976-ACD-161-2023-ART-10 tomado por la Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria 5976 celebrada el miércoles 08 de febrero del 2023.

2. Con fundamento en el criterio técnico del Asesor Legal de Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sr. Juan Luis León Blanco, se resuelve lo siguiente:

“Junta Directiva Nacional

Recurso de revocatoria contra el acuerdo jdn-5976-acd-161-2023-art-10 tomado por la junta directiva nacional en sesión ordinaria no. 5976 celebrada el miércoles 08 de febrero del 2023

3. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo al señor Miguel Ángel Marín Calderón en su condición de Secretario General del Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores de la Construcción y Similares (SUNTRACS).

Todo lo anterior, de conformidad con los artículos 58 inciso 1) y 346 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, y el artículo 3 del Reglamento vigente para las Juntas de Crédito Local.

Por otra parte:

1. Dar por conocido el oficio AJD-028-2023, mediante el cual el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, se refiere al recurso de revocatoria presentado por la Sra. Marijosé Sánchez Burgos, en nombre de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo contra el acuerdo JDN-5976-ACD-161-2023-ART-10 tomado por la Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria 5976 celebrada el miércoles 08 de febrero del 2023.

2. Con fundamento en el criterio técnico del Asesor Legal de Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sr. Juan Luis León Blanco, se resuelve lo siguiente:

“Junta Directiva del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, San José, a las...horas del ... de ...del 2023. Recurso de revocatoria presentado por la señora Marijosé Sánchez Burgos, en nombre de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo, contra el acuerdo JDN-5976-Acd-161-2023-Art. 10.

3. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a la señora Marijosé Sánchez Burgos en nombre de la de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo.

Todo lo anterior, de conformidad con los artículos 58 inciso 1) y 346 de la Ley General de la Administración Pública, y los artículos 3 y 5 del Reglamento vigente para las Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Señores, si están de acuerdo: gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el oficio AJD-027-2023, mediante el cual el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, se refiere al recurso de revocatoria presentado por el Sr. Miguel Ángel Marín Calderón, en su condición de Secretario General de SUNTRACS, contra el acuerdo JDN-5976-ACD-161-2023-ART-10 tomado por la Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria 5976 celebrada el miércoles 08 de febrero del 2023.

2. Con fundamento en el criterio técnico del Asesor Legal de Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sr. Juan Luis León Blanco, se resuelve lo siguiente:

“JUNTA DIRECTIVA NACIONAL

RECURSO DE REVOCATORIA CONTRA EL ACUERDO JDN-5976-ACD-161-2023-ART-10 TOMADO POR LA JUNTA DIRECTIVA NACIONAL EN SESIÓN ORDINARIA No. 5976 CELEBRADA EL MIÉRCOLES 08 DE FEBRERO DEL 2023

La Junta Directiva Nacional, conoce y resuelve el recurso de revocatoria interpuesto por el señor Miguel Ángel Marín Calderón en su condición de secretario del Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores de la Construcción y Similares (SUNTRACS) contra el acuerdo JDN-5976-ACD-161-2023-ART-10 tomado por la Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria No. 5976 celebrada el Miércoles 08 de febrero del 2023, y se resuelve:

RESULTANDO:

PRIMERO: Mediante acuerdo JDN-5976-ACD-161-2023-ART-10 tomado por la Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria No. 5976 celebrada el Miércoles 08 de febrero del 2023, el Órgano de Dirección acordó, rechazar la propuesta para la conformación de la Junta de Crédito Local de la Sucursal de Heredia que remitiera el Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores de la Construcción y Similares (SUNTRACS), toda vez que de la documentación recibida se desprende que esa organización no remitió una terna de candidatos para tales cargos, lo que es violatorio de lo señalado por el artículo 3 del Reglamento de Juntas de Crédito Local.

SEGUNDO: Dicho acuerdo, le fue debidamente notificado al Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores de la Construcción y Similares (SUNTRACS), el día 20 de febrero del 2023, al medio de notificación señalado.

TERCERO: Mediante correo electrónico recibido el día 21 de febrero del 2023, el señor Miguel Ángel Marín Calderón en su condición de secretario general del Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores de la Construcción y Similares (SUNTRACS), interpone recurso de revocatoria en contra del acuerdo JDN-5976-ACD-161-2023-ART-10. Dicho recurso de revocatoria está compuesto por 1 folio. El escrito del recurso presenta los siguientes argumentos de forma resumida: “ (...) *La Junta Directiva Nacional debe procurar la mejor integración posible de las Juntas de Crédito Local en tanto de esto se beneficiará la institución en sí misma, al incorporar los mejores perfiles en espacios de decisión que afectan la imagen y la rentabilidad financiera de la institución bancaria. Por ello, recaer en una interpretación irrazonablemente literalista del Reglamento de Juntas de Crédito Local, puede provocar que se desechen ad-ports perfiles que son adecuados y que resultaría de beneficio para el banco incorporar a sus espacios de decisión como son las Juntas de Crédito Local.*

Así mismo, una interpretación extremadamente literalista puede llevar a una sobre representación por parte de sectores que remitan tres nombres sobre aquellos que remitan solamente uno o dos, por cuanto a los sectores que remitan los tres nombres se les estaría otorgando tres espacios en las Juntas de Crédito Local y a los sectores que remitan solamente uno o dos, no se les estaría otorgado ninguno. (...).”

CONSIDERANDO:

I. SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO: Establece la Ley General de la Administración Pública en su artículo 58 inciso 1) el cual establece lo siguiente: “1. *Cabrá recurso de revocatoria contra los acuerdos del órgano colegiado*” y el artículo 346: “*Los recursos ordinarios deberán interponerse dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto...*”. Por lo que,

en el caso que nos ocupa, es evidentemente claro que, bajo los términos expuestos en los artículos supra citados, el recurso de revocatoria interpuesto por el señor Miguel Ángel Marín Calderón en su condición de Secretario General del Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores de la Construcción y Similares (SUNTRACS), debe ser admitido y se encuentra presentado en tiempo y conforme a derecho para proceder con su análisis y resolución, según lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.

II. SOBRE EL RECURSO DE REVOCATORIA: De los argumentos que expone el señor Miguel Ángel Marín Calderón en su condición de secretario general del Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores de la Construcción y Similares (SUNTRACS), en el recurso de revocatoria, se extrae que el punto medular del reclamo es el rechazo o la no consideración de los postulantes propuestos por su representada, por no conformar una terna. La normativa que regula la conformación de las Juntas de Crédito Local es clara y no admite interpretación, al indicar en el artículo 3 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, sobre la integración:

“(...) Se tomará en cuenta únicamente a quienes figuren en una terna escogida por la asamblea de asociados, por el consejo de administración o por la junta directiva de la respectiva organización legitimada para ello, enviada en tiempo y forma por medio de su representante legal, siempre y cuando esté compuesta por tres personas candidatas que cumplan con todos los requisitos indicados en el artículo 4. (...)”

Aunado a lo anterior, es importante resaltar lo indicado en la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el artículo 30, que con respecto a las Juntas de Crédito Local y en lo conducente indica:

“... Los representantes mencionados serán elegidos de ternas que al efecto someterán”

Por lo que no resulta de recibo para este Órgano de Dirección lo expuesto por el Sr. Marín Calderón, debido a que la normativa es muy clara y precisa al indicar que las organizaciones legitimadas deben postular tres personas o terna que cumpla con todos los requisitos.

POR TANTO:

La Junta Directiva Nacional de conformidad con los artículos 58 inciso 1) y 346 de la Ley General de la Administración Pública, el artículo 3 del Reglamento vigente para las Juntas de Crédito Local, y con fundamento en lo anteriormente expuesto acuerda: DECLARAR SIN LUGAR el recurso de revocatoria planteado por señor Miguel Ángel Marín Calderón en su condición de Secretario General del Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores de la Construcción y Similares (SUNTRACS) contra el acuerdo JDN-5976-ACD-161-2023-ART-10 tomado por la Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria No. 5976 celebrada el miércoles 08 de febrero del 2023. Se le hace saber que la presente resolución da por agotada la vía administrativa. Es todo. **Notifíquese.**

3. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo al señor Miguel Ángel Marín Calderón en su condición de Secretario General del Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores de la Construcción y Similares (SUNTRACS).

Todo lo anterior, de conformidad con los artículos 58 inciso 1) y 346 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, y el artículo 3 del Reglamento vigente para las Juntas de Crédito Local”. (325)

ACUERDO FIRME.

Por otra parte, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el oficio AJD-028-2023, mediante el cual el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, se refiere al recurso de revocatoria presentado por la Sra. Marijosé Sánchez Burgos, en nombre de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo contra el acuerdo JDN-5976-ACD-161-2023-ART-10 tomado por la Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria 5976 celebrada el miércoles 08 de febrero del 2023.

2. Con fundamento en el criterio técnico del Asesor Legal de Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sr. Juan Luis León Blanco, se resuelve lo siguiente:

“Junta Directiva del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, San José, a las...horas del ... de ...del 2023. Recurso de revocatoria presentado por la señora Marijosé Sánchez Burgos, en nombre de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo, contra el acuerdo JDN-5976-Acd-161-2023-Art. 10.

RESULTANDO

PRIMERO: Mediante acuerdo JDN-5976-Acd-161-2023-Art. 10. tomado por la Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria No. 5976 celebrada el Miércoles 08 de febrero del 2023, el Órgano de Dirección acordó, rechazar la propuesta para la conformación de la Junta de Crédito Local de la Sucursal de Pavas que remitiera la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo, toda vez que de la documentación recibida se desprende que esa organización no remitió en plazo la documentación correspondiente a la terna de candidatos para tales cargos, lo que es violatorio de lo señalado por el artículo 5 del Reglamento de Juntas de Crédito Local.

SEGUNDO: Mediante oficio SJDN-0222-2023 suscrito por la Secretaría General de Junta Directiva, le fue debidamente notificado el acuerdo respectivo a la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo, el día 17 de febrero del 2023, al medio de notificación señalado.

TERCERO: Mediante correo electrónico recibido el día 22 de febrero del 2023, la señora Marijose Sánchez Burgos en nombre de la Asociación de Desarrollo Integral de Hatillo, interpone recurso de revocatoria en contra del acuerdo JDN-5976-Acd-161-2023-Art. 10. Dicho recurso de revocatoria está compuesto por dos folios. El escrito del recurso presenta los siguientes argumentos de forma resumida: "(...) 2. A pesar de ser entregados los documentos por parte de la Asociación de Desarrollo Integral de Hatillo en fecha 17 de diciembre del 2022, se acepten los mismos para el cumplimiento del fin público y la representatividad comunal con base en el numeral 10 de la Ley General de la Administración Pública, que el plazo es ordenadorio, no se anula el proceso, no existe prohibición legal expresa y se alcanza el objetivo.

3. Se remitan los documentos a Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, para que los revise por la forma y fondo, aceptados dentro del plazo y se continúe con el procedimiento ordinario establecido para el caso."

CUARTO: Mediante certificación de personería jurídica emitida por DINADECO la representación judicial y extrajudicial, con facultades de apoderado general corresponden a su Presidente el señor José Coronado Mora Rodríguez, cédula número 202911006.

CONSIDERANDO

I. SOBRE LA ADMISIBILIDAD DEL RECURSO. Establece la Ley General de la Administración Pública en su artículo 58 inciso 1) el cual establece lo siguiente: "1. *Cabrá recurso de revocatoria contra los acuerdos del órgano colegiado*" y el artículo 346: "Los recursos ordinarios deberán interponerse dentro del término de tres días tratándose del acto final y de veinticuatro horas en los demás casos, ambos plazos contados a partir de la última comunicación del acto...". Por lo que, en el caso que nos ocupa, es evidentemente claro que, bajo los términos expuestos en los artículos supra citados, el recurso de revocatoria interpuesto por la señora Marijose Sánchez Burgos en representación de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo, debe ser admitido y se encuentra presentado en tiempo y conforme a derecho para proceder con su análisis y resolución, según lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.

II. SOBRE EL RECURSO DE REVOCATORIA.

A. Sobre la Legitimación. De los argumentos que expone la señora Marijose Sánchez Burgos en nombre de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo, en el recurso de revocatoria, se extrae el hecho de que la señora Sánchez Burgos actúa en nombre del señor José Coronado Mora Rodríguez, representante legal de dicha Asociación, según consta en la personería jurídica emitida por DINADECO, sin que conste en el documento de impugnación la debida representación de la señora Sánchez Burgos, en nombre de la Asociación. Sobre este punto recordemos lo señalado por el artículo 3 del Reglamento de las Juntas de Crédito Local, el cual señala lo siguiente:

"Artículo 3.—Integración. Artículo 3.—Integración. *Cada Junta de Crédito Local contará con tres miembros propietarios y tres suplentes. Tanto un propietario como su suplente será escogido de entre las ternas que al efecto remitan las Asociaciones de Desarrollo Integral y, el resto, de entre las ternas que envíen las organizaciones integrantes de los demás sectores que conforman la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.*

(...)" El subrayado es nuestro.

De lo señalado anteriormente, se desprende que todos los postulantes de la terna deben actuar a través de su representante legal de la organización integrante de alguno de los sectores que conforman la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, existiendo en el presente caso una falta de legitimación en razón de que el recurso no lo realiza el representante legal de la Asociación.

Adicionalmente verificada toda la documentación entregada, se denota que no existe acuerdo de la Asociación que legitime el envío de la terna.

B. Sobre el cumplimiento del plazo. En lo que respecta al rechazo por presentación extemporánea, se pudo constar que la presentación de la documentación se dio posterior al vencimiento del plazo y la normativa que regula la conformación de las Juntas de Crédito Local es clara y no admite interpretación, al indicar en el artículo 5 del Reglamento de Juntas de Crédito Local, sobre el plazo para el envío de las ternas de las personas candidatas y que señala lo siguiente:

“Artículo 5º—Forma de nombramiento de las personas integrantes de las Juntas de Crédito Local. *La Junta Directiva Nacional, a través de la Secretaría General, efectuará la publicación en el Diario Oficial La Gaceta y en otro diario de circulación nacional con no menos de 60 días naturales de antelación al vencimiento de los nombramientos, avisará a las organizaciones indicadas en el artículo 3 de este Reglamento que en un plazo de 30 días naturales contados a partir del último aviso deben enviar las ternas de sus personas candidatas para ocupar cargos en las Juntas de Crédito Local, ternas que contendrán y deberán acompañarse de lo siguiente:*

(...)” Lo subrayado es nuestro.

El plazo indicado en el artículo anterior es el máximo establecido para la presentación de las ternas, no siendo procedente la remisión de estos postulantes fuera del plazo establecido, por lo que deviene extemporáneo.

POR TANTO

La Junta Directiva Nacional de conformidad con los artículos 58 inciso 1) y 346 de la Ley General de la Administración Pública, en los artículos 3 y 5 del Reglamento vigente para las Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y con fundamento en lo anteriormente expuesto acuerda: DECLARAR SIN LUGAR el recurso de revocatoria planteado por señora Marijosé Sánchez Burgos en nombre de la de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo contra el acuerdo JDN-5976-Acd-161-2023-Art. 10 tomado por la Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria No. 5976 celebrada el miércoles 08 de febrero del 2023. Se le hace saber que la presente resolución da por agotada la vía administrativa. Es todo. **Notifíquese.**”

3. Instruir a la Secretaría General para que comunique este acuerdo a la señora Marijosé Sánchez Burgos en nombre de la de la Asociación de Desarrollo Integral de Ciudad Satélite de Hatillo.

Todo lo anterior, de conformidad con los artículos 58 inciso 1) y 346 de la Ley General de la Administración Pública, y los artículos 3 y 5 del Reglamento vigente para las Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (326)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 20

8.3.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para aprobación, la solicitud de modificación al Cuadro de Mando Integral de Fodemipyme, correspondiente al año 2022. (Ref.: Acuerdo CCNR-06-ACD-44-2023-Art-6)

Al ser las **diecinueve horas con veintinueve minutos**, inician su participación virtual el Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega; el Coordinador Operativo de Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez, y el Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita.

El Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Este camino que hemos llevado se presentó, al menos, dos veces al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

Hemos tenido varios acontecimientos que se han documentado. Vamos a iniciar la presentación y les indicaremos qué pasó.

El Coordinador Operativo de Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Buenas noches. El objetivo de esta presentación es traer a la Junta Directiva el cambio de los indicadores del Fodemipyme 2022.

Como primer punto, el indicador es el cambio del indicador del ISP, el cual se sustituye por dotar a Fodemipyme de una gestión profesional del portafolio de inversiones, con el fin de generar un valor agregado sobre algo que sí se puede controlar, lo cual es incidir en una mejor rentabilidad del Fondo para reinvertir los recursos que se generan en el sector Pyme.

El otro indicador es el 3.1, relativo a la colocación del 20% de los ¢800 millones en Servicios de Desarrollo Empresarial y sustituirlo por llegar a impactar, al menos, a 100 beneficiarios en el 2022 con los recursos no reembolsables, todo lo que llamamos servicios de acompañamiento o transparencia.

Dentro de los antecedentes menciono que es importante resaltar que Fodemipyme cumplió en tiempo y forma con todas las fechas y procesos establecidos procedimentalmente, iniciando el proceso el 6 de junio de 2022.

Es de mencionar que el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones solicitó todo el cronograma de fechas y hechos previo a emitir la recomendación para elevar el caso a esta Junta Directiva.

Una vez que se validaron todas las justificaciones dadas por el Fodemipyme, el Comité recomendó que con las justificaciones dadas a la excepción por la cual se recomendaría aprobar la modificación del cuadro de mando integral 2022.

¿Cuáles hechos se valoran? Los hechos previamente conocidos como el cambio de la Junta Directiva Nacional en el periodo pasado, el nombramiento de la Junta Directiva por el Poder Ejecutivo, la fecha de instauración de las comisiones y comités que debían velar por estos temas y hasta el cambio y nombramiento de la nueva presidencia, aspecto que se dio en el camino una vez nombrada la Junta Directiva.

Es importante indicar que la recomendación de someter a esta Junta Directiva el cambio en los indicadores mencionados cuenta con el criterio jurídico emitido por la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, mediante el acuerdo CTAJ-3-ACD-16-2023-Art-5, en donde se emite un criterio legal favorable.

¿Cuáles elementos utiliza esta Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para emitir el criterio positivo?

- A. La solicitud se realizó en tiempo conforme los procedimientos establecidos por el Banco por parte de la Dirección Ejecutiva de Fodemipyme.
- B. Esta solicitud se apega conforme a los artículos 60, inciso 1) y 142, inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública, donde la conclusión es que es jurídicamente posible que esta Junta Directiva realice la revisión y cambios en los indicadores.

¿Cuál es la propuesta de modificación? La propuesta busca modificar el indicador de ISP y la razón de esa modificación es que el indicador de ISP no había sido una preocupación hasta que los movimientos de inflación comenzaron a llegar como se vio el año pasado a valores cercanos al 11%.

Lo anterior advirtió a Fodemipyme desde junio de 2022, siendo que no podemos controlar el indicador de inflación por todos los factores externos que incidieron y nos vimos obligados generar algo que sí nos pudiese dar la posibilidad de incidir positivamente en el portafolio de inversiones, con el fin de mitigar el riesgo que nos estaba implicando al tener indicadores de inflación de ese calibre.

¿Qué vimos como estrategia? Bueno, replantear el portafolio de inversiones que tiene Fodemipyme, buscando ayuda profesional en la parte que tiene el Banco Popular, por ejemplo, Popular Valores y Riesgo para construir un perfil de rentabilidad que nos permitiese en el corto y mediano plazo buscar más rentabilidad.

Hasta el último día de febrero ya Fodemipyme ha estado cerrando con utilidades netas cercanas a ¢1.000 millones y esto es por la reconfiguración que tuvo el portafolio y estuvimos asesorados para no invertir en el tiempo cuando las tasas estaban bajas y puede comprar títulos con tasas crecientes.

Eso nos cambió el escenario, hoy contamos con los recursos para invertir en pyme y vemos el efecto que se logró, aun así, el indicador a diciembre llegó a 2.76%; es decir, Fodemipyme superó en 2,50% que tenía como meta.

Quisimos dar un valor agregado y desde junio nos propusimos mejorar el portafolio, o sea, trabajar sobre algo que sí podemos controlar y no tener un indicador revertido con un algo que no controlamos que es la inflación.

Como segundo aspecto se pretende modificar la colocación de al menos un 20% de los ¢800 millones en Servicios de Desarrollo Empresarial. Bien es conocido que con una sola persona que tiene Fodemipyme en Servicios de Desarrollo Empresarial era imposible lograr esta meta. ¿Qué nos propusimos? Que con el recurso que teníamos o la capacidad instalada de una persona poder llegar como mínimo a 100

beneficiarios y migrar del concepto de metas cuantitativas en el caso de Fodemipyme a metas de incidencia o de bienestar en la calidad de vida de las personas.

Hay una premisa que se debe recordar en Servicios de Desarrollo Empresarial, y es que, a diferencia de los negocios financieros del Banco en donde se busca colocar más para generar más interés, en Servicios de Desarrollo Empresarial solo son fondos no reembolsables.

¿Cuál es el secreto? Para mejor inversión generar un mayor alcance, entonces, tampoco tenía sentido redactar una meta que obligase a colocar Servicios de Desarrollo Empresarial como si fuese un crédito con un monto devolutivo.

La propuesta de acuerdo es que, después de las valoraciones que hemos expuesto, se dé por conocida y aprobar la modificación del Cuadro de Mando Integral de Fodemipyme correspondiente al año 2022, considerando el criterio positivo de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y la recomendación del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

Lo anterior después de haber valorado todos los elementos expuestos, a saber:

- A) Se sustituye el indicador el indicador del ISP para la creación de un perfil de riesgo de fondos que permita gestionar de una mejor manera el portafolio de Fodemipyme.
- B) Sustituir el indicador 3.1 de colocación de, al menos, un 20% de los recursos disponibles por un alcance de al menos 100 beneficiarios con el programa de SDE para 2022.

Esa es la presentación del CMI de Fodemipyme.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Mauricio. ¿Hay alguna observación? Si no, procedemos a aprobar el acuerdo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Hacer referencia a que este tema fue valorado por el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones y se basa un en criterio técnico emitido por la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Estoy de acuerdo, Presidenta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar la modificación al Cuadro de Mando Integral del Fodemipyme, correspondiente al año 2022, en cuanto a los indicadores, considerando el criterio positivo de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y la recomendación del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones:

- a) ID 1.1 que sustituye el indicador del ISP por la creación de un perfil de riesgo del Fondo que permita gestionar de una mejor manera el portafolio del Fondo.
- b) ID 3.1 que sustituye la colocación de al menos un 20% de los recursos disponibles en SDE, por un alcance de al menos 100 beneficiarios con el programa de Servicios de Desarrollo Empresarial para el 2022.

Así pues, este acuerdo modifica lo indicado en el acuerdo JDN-5883-Acd-1024-2021-Art-12 del 21 de diciembre del 2021, mediante el cual se había aprobado el CMI de la Dirección de Fodemipyme para el año 2022.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 60 inciso 1) y 142 inciso 2) de la Ley General de Administración Pública, Ley 6227, las Directrices Internas Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI-BDP inciso 6) apartado 'Modificación del CMI o BDP' y el apartado 'Jerarquización de la aprobación, modificación o eliminación del CMI' y los acuerdos CCNR-06-Acd-44-2023-Art. 6 y CTAJ-3-ACD-16-2023-Art-5". (337)
(Ref.: Acuerdo CCNR-06-ACD-44-2023-Art-6)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias a don Mauricio y don Alejandro.

Al ser las **diecinueve horas con treinta y nueve minutos**, finalizan su participación virtual el Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega; el Coordinador Operativo de Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez, y el Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Manuel Rivera Garita.

ARTÍCULO 21

8.3.5.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos eleva, para aprobación, el Reglamento Complementario del Banco Popular sobre compras públicas.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta minutos**, inicia participación su virtual la Sra. Mónica Ulate Murillo, Gerente de Popular Valores.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Haré una introducción y después doña Mónica complementará.

Recientemente hicimos la aprobación del *Reglamento Complementario del Banco Popular sobre compras públicas*.

En ese momento indiqué que el Reglamento como se realizó con una ley nueva estará sujeto a modificaciones, a cortes y cambios para adecuarlo a las circunstancias que establece esa nueva ley, pero además, una vez que se aprobó, en los días subsiguientes, incluso lo comentamos en la Junta Directiva, las sociedades tenían algunos puntos que no habían quedado completamente claros dentro del Reglamento aprobado y ellos estaban urgidos de que se complementara sus aportes dentro del Reglamento para no retrasar los procesos que ellos tienen acostumbrados realizar en temas de contratación.

Entonces, la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos se reunió, hubo una deliberación bastante amplia con las sociedades, se llevó una propuesta, ajustamos algunos temas y hoy la idea es incorporar al Reglamento unos puntos en donde algunos niveles de contratación se explican más ampliamente y ajustados a las necesidades propias de las sociedades.

Ese es el resumen de la propuesta y como ya estaba aprobado el Reglamento inicial, con este ajuste podemos hacer una publicación completa, incorporando las nuevas presentadas que hacen las sociedades.

Le pido a doña Mónica que exponga.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y un minutos**, ingresa el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

La Gerente de Popular Valores, Sra. Ulate Murillo:

Voy a compartir una presentación rápida.

Como bien lo decía don Juan Luis, esto se debe a la necesidad de ajustar el Reglamento ya aprobado por esta Junta Directiva con algunos aspectos de las sociedades, específicamente en el artículo 9.3, eso debido a que en dicho artículo se hablaba de la conformación de las comisiones de licitación y, además, indicaba en el primer párrafo que todos los procesos de contratación debían ser aprobados por las comisiones de licitación de las diferentes sociedades. Esto no es nada oportuno ni práctico ni demás, teniendo en cuenta que no cumplía con los plazos que tenemos.

Lo que se hizo fue coordinar con la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para ajustar lo dicho y en el artículo 9.3 encontramos la conformación de las comisiones de licitación que se ajustan, pues había unos nombres que no estaban completos como el de la Gerencia General.

Hay diferentes niveles de gerencias en las diferentes sociedades. En el caso de Popular Pensiones además había que ajustarlo de acuerdo con la composición real de esa Comisión y se propuso el ajuste e igual para Popular Seguros.

En cuanto a lo demás, les indico que en el punto 9.3.2 en donde están los niveles de aprobación, eso es lo más importante y por eso se corrió bastante para coordinar con don Juan Luis y don Max para que viniera a la Junta Directiva Nacional, con el fin de que queden las licitaciones mayores y menores que sean aprobadas por la Comisión de Licitaciones, considerando los diferentes puntos, pero que la aprobación de las licitaciones reducidas sea de la siguiente forma:

El pliego de condiciones será aprobado por el titular del área administrativa de cada sociedad, definido según la estructura organizacional y la normativa interna correspondiente y el titular del área usuaria solicitante.

Además, que las resoluciones y actos de adjudicación del proceso de contratación si son menores al 30% del umbral vigente para estas licitaciones reducidas, quede con el titular del área administrativa y si son mayores a ese 30% del umbral, sería la Gerencia General de la sociedad.

En el caso de la adjudicación también, si son menores al 30% del umbral, sea el titular del área administrativa y si son mayores a ese 30% del umbral, sería la Gerencia General de la sociedad.

Asimismo, en el 9.3.3 se hace la excepción de los procedimientos ordinarios, en donde se indica que para los incisos a, b, c y ha del artículo 3 de la Ley General de Contratación Pública serán llevados a la Comisión de Licitaciones todas esas excepciones, pero todas las demás sean atendidas por el titular del área administrativa de cada sociedad.

Les comento, por ejemplo, el inciso e) es lo de capacitaciones y recuerden que ahora debe ir al Sicop y todo. Eso estaba quedando que debía ir a la Comisión de Licitaciones y por eso se hace esta división y solicitud a la Junta Directiva Nacional.

No sé si tienen alguna duda, quedo a la orden.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No sé, no hay observaciones.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Estoy 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:

“1. Modificar el artículo 9.3 Atención en las Sociedades del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, aprobado mediante acuerdo JDN-5982-Acd-269-2023-Art-5 tomado por la Junta Directiva Nacional en la sesión ordinaria 5982 del 01-03-2023.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley No. 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El artículo se leerá de la siguiente manera:

9.3 Atención en las Sociedades.

9.3.1 Conformación de las Comisiones de Licitaciones. La conformación de las Comisiones de Licitaciones, las cuales tendrán las potestades descritas en el capítulo II del Reglamento a la Ley de Contratación Pública, referente a las Juntas de Adquisiciones y Comisión de Recomendación de Adjudicaciones, será la que se describe seguidamente para cada sociedad:

Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A. La Comisión estará integrada por el Gerente General quien presidirá; el Gerente de Negocios y el Gerente de Operaciones.

Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A. La Comisión estará conformada por el Gerente General, quien presidirá; el Gerente Administrativo Financiero y el Gerente de Negocios.

Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S.A. La Comisión estará conformada por el Gerente General, quien presidirá; el Director de Administración, quien presidirá en caso de ausencia del Gerente General; el Jefe de la Sección Administrativa, el Ejecutivo Administrativo, el Director de la Unidad Usuaria respectiva y un representante del Área Técnica cuando corresponda.

Esta Comisión no sesionará ante la ausencia de los dos primeros integrantes nombrados y deberá contar con el apoyo del Asesor Legal, que participará con voz y sin voto.

Popular Correduría de Seguros, S. A.

La Comisión estará integrada por el Gerente General, quien presidirá; el Gerente del Área Administrativa Financiera y el Gerente del Área Usuaria respectiva.

En el caso de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A., Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S. A. y Popular Correduría de Seguros, S. A., dicha Comisión deberá contar con el apoyo del Encargado de la unidad de Proveeduría y el Asesor Legal respectivo, quienes participarán con voz y sin voto.

Los integrantes de las comisiones no podrán delegar su representación, salvo en los casos en que alguno de los miembros de la Comisión, también cumpla el rol de Gerente General a.i. o Gerente y/o Director del área usuaria solicitante.

9.3.2 De los Órganos y niveles de aprobación para las Sociedades

9.3.2.1 Licitaciones Menores y Mayores. Para las Licitaciones Menores y Mayores, será responsabilidad de la Comisión de Licitaciones de cada Sociedad lo siguiente:

- a) Aprobar los pliegos de condiciones.
- b) Brindar respuesta a audiencias y resolución de recursos de objeción.
- c) Resolver y/o brindar respuesta a los recursos de revocatoria, según corresponda.
- d) Resolución de los procesos de contratación administrativa.
- e) Dictar el acto final del proceso de contratación administrativa.

En todos los casos, la unidad de Proveeduría de cada Sociedad elaborará la información requerida para la atención de objeciones, enmiendas, modificaciones y/o prórrogas a los contratos, las cuales serán aprobadas por la Comisión de Licitaciones.

En los casos establecidos en el presente artículo, se deberá contar con la validación Jurídica.

La atención de audiencia conferida por la Contraloría General de la República para recursos de objeción y apelación, serán atendidas por la Unidad de Proveeduría de cada Sociedad en coordinación con el área técnica/usuario solicitante del procedimiento. Las objeciones y revocatorias que deban resolver las Comisiones antes indicadas, el órgano instructor será la Unidad de Proveeduría de cada Sociedad con la validación de la Dirección Jurídica.

9.3.2.2 Licitaciones Reducidas. Para la aprobación de las licitaciones reducidas, se procederá como sigue:

Pliego de condiciones:

Será aprobado por el Titular del área administrativa de cada Sociedad, definido según la estructura organizacional y/o la normativa interna correspondiente y el titular del área Usuaria solicitante.

Resoluciones del proceso de contratación:

Cuando el monto estimado del bien y/o servicio no supere el 30% del umbral vigente, en el caso de las resoluciones del proceso de contratación, su aprobación será otorgada por el Titular del área administrativa de cada Sociedad, definido según la estructura organizacional y/o la normativa interna correspondiente. En caso de ausencia temporal de ésta, la aprobación será otorgada por el superior jerárquico respectivo. En los casos, que dicho monto supere el 30% del umbral vigente, las resoluciones del proceso de contratación serán aprobadas por la Gerencia General de la Sociedad.

En todo caso que el monto por adjudicar supere el 30% del umbral vigente, el acto final será dictado por la Gerencia General de la Sociedad. En los casos que el monto por adjudicar sea inferior al 30% del umbral vigente, el acto final podrá dictarlo

el Titular del área administrativa de cada Sociedad, definido según la estructura organizacional y/o la normativa interna correspondiente.

La fase recursiva deberá atenderse según corresponda, de frente a las condiciones que establece el artículo 62 de la Ley General de Contratación Pública y su reglamento, considerando lo siguiente:

El Titular del área administrativa de cada Sociedad o quien corresponda según la estructura organizacional y/o la normativa interna de cada sociedad, será la responsable de resolver los recursos de revocatoria interpuestos, en el caso de que el monto estimado del bien y/o servicio por adquirir no supere el 30% del umbral vigente, en caso contrario, dicho recurso deberá ser resuelto por la Gerencia General.

En todos los casos, la unidad de Proveeduría de cada Sociedad elaborará la información requerida para la atención y desarrollo oportuno del proceso de contratación.

En caso de que sea necesario, las resoluciones deberán contar con la validación de la Dirección Jurídica.

9.3.3 Excepción a los procedimientos ordinarios. Las excepciones a los procedimientos ordinarios de contratación se regirán por lo siguiente:

a) En el caso de las Sociedades Anónimas, esta autorización será tomada mediante resolución motivada por la Comisión de Licitaciones, para los casos referidos a los supuestos de Excepciones correspondientes a los incisos a), b), c) y h), descritos en el artículo No.3 de la Ley General de Contratación Pública. Cuando se tramiten contrataciones utilizando la excepción de proveedor único o el procedimiento especial de seguridades calificadas, la Gerencia General, deberá informar del acto de adjudicación tomado a la Auditoría Interna de cada Sociedad, dentro de los siguientes cinco días hábiles.

b) Para efectos de los casos referidos a los supuestos de Excepciones, descritos en los incisos d), e), f), g), i) y j) contenidos en el artículo No.3 de la Ley General de Contratación Pública, la autorización para el uso de dichas excepciones, deberá ser aprobada por el Titular del área administrativa de cada Sociedad, definido según la estructura organizacional y/o la normativa interna correspondiente, en caso de ausencia temporal de éste, la aprobación será otorgada por el superior jerárquico respectivo.

2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del texto completo (incluida esta modificación) del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, aprobado mediante acuerdo JDN-5982-Acd-269-2023-Art-5 tomado por la Junta Directiva Nacional en la sesión ordinaria 5982 del 01-03-2023". (327)
(Ref.: acuerdo CTAJ-5-Acd-25-2023-Art-2)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Mónica, muchas gracias, buenas noches.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y siete minutos**, finaliza su participación virtual la Sra. Mónica Ulate Murillo, Gerente de Popular Valores e inicia el Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, Director de Banca de Personas.

ARTÍCULO 22

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el informe del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022 al 31 de diciembre de 2022. (Ref.: Oficio GGC-159-2023)

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Este es uno de los temas estratégicos en los cuales nosotros debemos enfocarnos y está de último, ya estamos cansados, casi a las 8:00 p. m. Entonces, cuando tengamos temas estratégicos como estos se antepongan en la agenda y avanzar en ese tema.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Iliana, se valora y se toma en cuenta. Estoy segura de que don Luis ya lo contempló.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Buenas noches. Me corresponde dar atención a dos acuerdos de Junta Directiva Nacional, el JDN-5908-Acd-288-2022-Art-13, el cual tiene que ver con 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.

De la misma manera el acuerdo JDN-5959-Acd-973-2022-Art-8: 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.

Antes de empezar la presentación de este tema relacionado con el resultado de las estrategias que la Junta Directiva en su momento estaba visualizando, debo adelantar que me complace dar cuenta de los resultados de una estrategia con los resultados del 2022, los cuales fueron sumamente exitosos.

El Banco logró mostrar un crecimiento en su activo más importante que es saldo de la cartera a diciembre de 2022, lo cual ubicó al Banco Popular en la posición número dos de crecimiento nominal del saldo de la cartera.

nos posiciona con un crecimiento sumamente importante en la industria.

Se debe tomar en consideración que el objetivo que perseguíamos con nuestras metas de colocación para el 2022 era de ₡147.000 millones. Esa meta fue sobrejercutada de manera tal, uno no podría decir que el resultado de las estrategias durante el 2022 fue exitoso.

Me complace también tener la oportunidad de presentar la información con datos que se llevan día tras día a través de las herramientas y podemos notar un elemento relevante.

Cuando uno se plantea una meta de crecimiento del saldo de la cartera en el 2022 pierde la perspectiva de cuánto debe hacer para lograr ese objetivo.

nosotros teníamos un reto muy grande en el 2022, dado el bajo crecimiento que habíamos registrado en periodos anteriores, pero fundamentalmente por el desarrollo de una estrategia orientada a buscar arreglos de pago a los clientes y darles soluciones para solventar durante la pandemia.

Nos dedicamos en esa oportunidad a mantener los indicadores de morosidad y eso nos había afectado los saldos de colocación, pero el del 2022 es un resultado bastante exitoso.

En cuanto al crecimiento de la cartera, muestro los resultados que logramos en el 2022, la cartera financiera crece al cierre del 2022 en

La cartera de tarjetas cierra, diciembre no es el mejor mes para tarjetas porque las personas con dinero pagan las tarjetas.

En la cartera social que es la colocación de créditos de vivienda fue una estrategia que también posicionamos muy bien.

Hicimos lo propio y logramos crecer en el saldo social que es vivienda con

En crédito corporativo, esa es la única cartera que decrece en el saldo para el 31 de diciembre en, pero recordemos que el llegar a un saldo de estos implica combatir las amortizaciones naturales de la cartera y, además, el proceso de cancelaciones anticipadas.

Sobre la estrategia comercial de la Banca de Personas, implementamos el programa BP Combo que buscaba una integración máxima de clientes utilizando como llave de acceso el crédito.

La persona que, además del crédito optaba por BP salario, una tarjeta de crédito o un plan naranja, recibía un beneficio de 0,25% en la tasa de interés de operación de crédito, esto nos permitió otorgar 738 operaciones con ese beneficio lo cual, además de colocar el crédito, nos permitía integrar otros productos o servicios.

La Expo Construcción sigue siendo una estrategia ganadora, nosotros logramos una colocación de

La Expo Móvil fue otra estrategia ganadora en el 2022, realmente el Banco Popular había estado en dar créditos para la línea de vehículos, habíamos sido muy temerosos, realmente hicimos un despliegue bastante importante y logramos llevar una oferta muy competitiva al mercado.

Nótese como la Expo Móvil antes colocaba 100 créditos, pero después se lograron colocar 673 créditos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Por favor explicar el anterior cuadro de banca empresarial. Había una filmina antes de la de personas que es solo de banca empresarial.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Logramos colocar 673 operaciones de créditos con una colocación solo de ₡10.000 millones solamente en crédito de vehículos expresados en colones y esta es la colocación en dólares colonizada.

Este trabajo fue realizado y los resultados que finalmente obtuvimos del trabajo desde los primeros meses fue más de lo que esperado.

Como puede observarse, nosotros logramos retener y cancelar los saldos a nuestros propios clientes, los que tenían con el Banco y darles un crédito adicional para que no se fueran y, adicionalmente colocar un crédito.

En esta operación nosotros cancelamos a lo externo a la competencia pero, además, dimos como crédito al proceso de refundición de sus operaciones

Quiere decir que por cada colón que retuvimos dimos ₡0,98 adicionales de crédito, de manera tal que se superó el récord de retener y no nos afectó el margen. Esta fue una estrategia ganadora que hoy estamos replicando.

Cuando se hablaba de rendimiento por sucursal, en realidad se asoció con lo que estaba pasando con el tema de cancelaciones anticipadas, son 97 oficinas y traje el top 10 del proceso ordenado entre la relación de colocación bruta versus el crecimiento neto. Esto significa que la ventanilla de Nosara por cada colón de crédito que otorgó, un 38% lo destinó a cancelaciones a lo interno y un 62% a colocaciones fuera. Entonces, este es un dato bastante interesante que podemos tener en este top 10 de relación bruta con crecimiento de la cartera.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Habíamos hecho una moción pidiendo el plan con respecto a la Banca Empresarial, en relación con las pérdidas mensuales que se obtienen al respecto.

No sé si se está trabajando en eso.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Sí, señor, se está trabajando en la atención al acuerdo, don Jorge.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Para cuándo nos tienen ese informe?

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Debería revisar la fecha, pero creo que, incluso, don Marvin, se hará el trámite de una solicitud de ampliación de plazo porque estamos hablando de la estrategia que se planteará para el crecimiento de relanzamiento de banca empresarial y creo que, de alguna manera, nosotros deberíamos de tener con claridad elementos de orden estratégico que es necesario tener.

Se debe definir el plan estratégico, en el cual ya se ha avanzado, ya revisamos la estructura y el tema de la estructura con lleva modelos de oficinas y en el modelo de oficinas vamos a hacer ajustes si queremos obtener cambios importantes en la estrategia de banca empresarial más otros elementos que estaremos desarrollando en la estrategia como se requirió en ese acuerdo.

Creo que es necesario buscar alineamiento con todos los instrumentos de planificación, sin embargo, es parte del trabajo solicitado. Ya se está atendiendo y es vital porque si estamos buscando hacer un relanzamiento de la banca empresarial, se debe alinear con la nueva visión estratégica del negocio.

Don Jorge, si está atendido.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Mi pregunta entonces es qué estamos mostrando en cuanto a crecimiento en temas de banca empresarial porque hay una realidad que tenemos en banca empresarial, abandonamos por muchos años este tema y sé que la recuperación es un proceso, pero en donde estamos reflejando ese crecimiento en esta cartera.

Esa es la parte que quiero que me expliquen porque uno crece a partir de que recupera lo perdido, pero cuando solo se pierde, en dónde está el verdadero crecimiento. Lo que espero es que sea más el detalle la moción.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

En la que viene se incluye mayor detalle de lo que será la estrategia para poder incidir en el crecimiento del saldo de la cartera empresarial.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Ok, daré tiempo a eso para ver.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

En resumen, para hacer un recorrido sobre el tema de los impactos de la colocación de los productos de la Banca de Desarrollo Social, cerramos un 2022 con una colocación de ₡71.000 millones en la colocación de los fondos FEDE.

El FEVI que es el Fondo de Vivienda en el 2022 cierra con dos operaciones y un total de monto colocado de ₡4.687 millones.

El FEVI es una estrategia que se desarrolla complementaria a la oferta de productos de vivienda social, la cual fue exitosa y se dio para que hiciéramos ₡36.000 millones. Pasamos de una colocación en el 2021 de ₡1.848 millones a prácticamente ₡5.000 millones.

El FAVI es el Fondo de Avales de Vivienda y durante el 2022 se lograron colocar ₡477 millones.

Tanto en estos fondos especiales en FEVI y en FAVI se aprecian los impactos en la cantidad de personas que se lograron beneficiar, principalmente en el índice que existe sobre la relación de cuántas personas se benefician de un crédito en todo lo que tiene que ver con vivienda.

En la colocación de recursos de vivienda de interés social que es toda la colocación de recursos del bono de vivienda.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Por favor colocar la anterior filmina para verla con más detalle.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

De acuerdo.

En bonos de vivienda logramos colocar 134 operaciones lo que significa ₡4.000 millones y en esta meta de crecimiento del bono, como ustedes pueden ver en periodos anteriores teníamos niveles de colocación menores que en el 2021, cuando se había colocado cerca de ₡7.706 millones y bajamos a ₡4.028 millones, pero esto depende del presupuesto asignado a bonos del Banhvi para el Banco Popular, entonces, aquí la incidencia se da en ese orden de cosas.

En cuanto a la colocación de pignoración, durante el 2022 se logró un total de 2.434 operaciones, ₡2.174 millones colocados en créditos de pignoración y están distribuidos en 17 oficinas que brindan el servicio. Es importante señalar que la clientela tradicional de pignoración son las mujeres, un 68% de los créditos de pignoración fueron otorgados a mujeres.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

¿El 68% de los créditos de vivienda se otorga a mujeres?

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Sí, señor, en términos generales, quise hacer el mayor resumen de las tres presentaciones. Respetuosamente traemos un planteamiento de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo tengo una pregunta acerca del acuerdo. Siempre me ha llamado la atención que después de una Expo Móvil hay cifras interesantes, pero durante el año antes de la siguiente Expo Móvil, las bodegas de los bancos están llenas de carros. ¿Cómo estamos con esos resultados tan satisfactorios para ustedes y cuánta devolución hubo o si no hubo?

¿Cuántos carros hay en bodega?

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

En bodega no hay carros, gracias a Dios.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Cuántos hay en proceso de cobro judicial?

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Creo que hay cuatro operaciones nada más, esas son las operaciones con algún grado de atraso.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hago esta pregunta porque tenemos un negocio cerca y había bodegas y bodegas llenas de carros.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

La propuesta es dar por recibidos los oficios GGC-0159-2023 y SGN-0114-2023 y sus anexos, 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 31 de diciembre de 2022.

Dar por atendidos y cerrados los acuerdos JDN-5908-Acd-288-2022-Art. 13 y JDN-5959-Acd-973-2022-Art. 8 de la Junta Directiva Nacional, relacionados con la presentación de los informes del avance trimestral de los logros de la estrategia comercial para el crecimiento de la cartera de crédito 2022.

Creo que es importante dejar claro que ninguna estrategia es exitosa sin el personal comprometido para lograrlo y realmente el año pasado el equipo, su seguimiento y compromiso adquirido para lograr estos resultados quedan plasmados en estos números que acabamos de presentar.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibidos los oficios GGC-0159-2023 y SGN-0114-2023 y sus anexos, 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 31 de diciembre de 2022.

Lo anterior, en atención a los acuerdos JDN-5908-Acd-288-2022-Art. 13 y JDN-5959-Acd-973-2022-Art. 8, relacionados con la presentación de los informes del avance trimestral de los logros de la Estrategia Comercial para el Crecimiento de la Cartera de Crédito 2022”. (338)

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Muy bien el informe, muy ejecutivo y como dice doña Iliana, es de los informes que deberíamos ver con mente fresca. Tengo varias consultas, pero prefiero conversarlas después.

Solo quería hacer la pregunta de si nosotros manejamos indicadores de *benchmarking* con respecto a la participación de los diferentes productos, específicamente en tema de vivienda.

Asumo que esas carteras con su naturaleza diferente, la participación de este tipo de colocación es mayor, pero ¿en nuestro círculo de bancos de esa participación tenemos algún dato, por ejemplo, de banca empresarial, banca corporativa?

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Sí, por ejemplo, la de vivienda la podríamos ver por productos y por la línea de negocios y me gustaría hacerla desde una herramienta, la cual nos permite comparar con el resto de los competidores.

Entonces, podemos tener desde una forma muy gráfica la proporción de la cartera de vivienda del Banco Popular que anda por el orden de,

Las mutuales se tienen más controladas en vivienda, pero, por ejemplo, la concentración de nosotros está en consumo, nosotros estamos cerca del 40,5% de nuestro portafolio es consumo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Por qué no sigue presentando por separado el tema de la banca empresarial del tema de la banca corporativa? Esto para poder analizar cómo va cada una y no junto.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Los saldos venían separados, pero el informe se puede hacer de forma individual.

El crecimiento del corporativo fue de ₡95.000 millones y el crecimiento de empresarial fue de ₡8.300 millones. En el neto crecimos ₡87.000 millones.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Se refleja la pérdida mensual que se está teniendo en banca empresarial?

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Sí, señor, si actualizo el saldo al día de hoy se obtiene cuánto se ha perdido en el transcurso del periodo en el saldo de la cartera. Ese dato se lleva diario, podemos tener el desglose por empresarial y corporativo de forma separada.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Solo quería tener claridad de en cuál parte se refleja esa pérdida que mencionó el Gerente General la última vez que presentamos la moción.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, tenemos ₡8.000 millones de decrecimiento en la cartera de banca empresarial.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿En enero y febrero?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Este informe es a diciembre de 2022 y del que hablábamos era el corte a febrero de 2023. Este dato es con corte a diciembre de 2022, pero se lleva diario.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Por qué dice usted que ahí está presentado por separado? ¿Sí se reflejan los datos por separado para poder verlos con más claridad?

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Sí, señor, está el corporativo y el empresarial. Las barras son los cortes mensuales, la posición de cada mes.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Lo que pasa es que no es pérdida.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Es decrecimiento.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Me alegro que ya se atrevieron a incluir sucursales en el peso, lástima que este es en cuanto a retención de clientes porque precisamente la preocupación de don Jorge Eduardo con respecto a la colocación empresarial es si lleva el *ranking* por sucursales y pueda leer entre renglones cuál sucursal es la que está deficitaria en ciertas áreas y aplicar planes de implementación muy focales para esas sucursales que no están colaborando a la estrategia.

Para informes futuros debe venir lo positivo, pero también lo negativo y qué se está haciendo para que esas sucursales colaboren con esa estrategia deficitaria en esos puntos importantes que nosotros queremos rescatar.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Se puede hacer por sucursal.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Una sugerencia con ese cuadro, el *ranking* está bien, lo que pasa es que no podemos colocar como número uno a una sucursal con tan bajo volumen. Yo sé que se está privilegiando el tema de la aportación, retención y crecimiento, pero hay sucursales con ₡5.000 millones y ₡6.000 millones, entonces, debe haber un ponderador para hacer un índice porque yo puedo crecer poco, pero crecer muy bien y no necesariamente es la agencia más grande y de más aporte.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Es para todos los gustos, para mí es muy importante Nosara por la región en donde se ubica, pues, aunque aporte poco al peso de la cartera total, en la región en donde se ubica...

En la generalidad quiero ver esto con optimismo, lo que se logró hacer en el 2022 es muy bueno y se lograron crear insumos necesarios, considerando las nuevas condiciones macroeconómicas para ver cómo enfrentamos este año que, ciertamente, todavía tenemos expectativas de desaceleración económica, entonces, no vamos a esperar crecimientos como este, pero las estrategias que se lograron en esa colocación se pueden afinar y ajustar al cambio en las condiciones macroeconómicas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El tema es que la colocación este año es más compleja, pero el verdadero reto es siempre tener clientes. Si colocamos ₡745.000 millones y solo crecimos ₡206.000 millones, quiere decir que se está yendo mucha gente, entonces, es necesario retener.

En la estructura que se traerá la próxima semana está el tema de retención de clientes. Por tanto, estratégicamente es muy importante tener los funcionarios y la responsabilidad de retener.

Entonces, por un lado, colocas que para eso somos muy buenos. La experiencia de retención del 2022 fue excelente con el blindaje. Por otro lado, ahora se debe focalizar más todavía y ampliar más la retención, pues si retienes, potencias el crecimiento.

Aquí está el verdadero negocio en una época como esta.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Esto que estábamos viendo era el informe del 2022, ¿desde hace cuántos años viene ese comportamiento y qué acumulado tenemos nosotros? Si ese es el acumulado de pérdida del 2022, desde hace cuánto tenemos ese comportamiento en banca empresarial.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hay un estudio.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Lo que nos están dando es el informe del 2022, ¿cuántos años tenemos de estar en ese comportamiento en banca empresarial?, ¿cuántas personas atienden ese departamento y cuánto ha sido la pérdida en total?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Don Jorge, hay un estudio que usted pidió sobre el tema de banca empresarial y los impactos. Eso lo podríamos dividir para no pedir ampliación, sino traer el informe de banca empresarial y en una segunda etapa pedir ampliación para traer la estrategia que estamos siguiendo para dar respuesta a esa información que se pide.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo lo que quería saber es si de verdad en ese departamento tenemos como 150 personas o no.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, porque esa es una fuerza de ventas distribuida a lo largo de todas las oficinas.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Podemos traer los datos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

En realidad, lo entiendo. Nada más deben entender esto, la moción es producto de esto y por eso se debe discutir aquí y de nuevo en la moción porque no podemos seguir dándonos ese lujo histórico en banca empresarial.

Además de que ya nos hemos acomodado a esa pérdida, tanto es así que no disminuye, sino que aumenta porque sigue año tras año y tampoco es que estamos sin personal.

Asimismo, no se puede disimular detrás de la colocación de créditos grandes corporativos y que siga produciendo esa pérdida.

Por eso es por lo que en la moción traté de explicar que era un tema de cultura empresarial que habíamos perdido durante años.

Por esas razones es que este tipo de informes confunden porque se demuestran muy optimistas y tapamos unas cosas con otras y por eso yo creo que ese informe debe ser al desnudo, pues debe ser una constante de la Administración concentrarse en el problema grande que tiene.

Este me parece un problema grande porque a veces nos podemos atajar hormigas y dejar pasar elefantes.

Me parece que ha sido un error histórico del Banco y nosotros en estos tiempos que el consumo o los servicios nos tienen ahogados y debemos tirar una tabla de salvamento y no tenemos cómo apoyarnos en el tema de la banca empresarial.

Por eso expuse mi motivación de la votación que los compañeros votaron por unanimidad y esperamos un buen y sincero informe en ese estudio porque me parece que hay un problema al que debemos entrar con fuerza.

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

Para complementar un poco el comentario de don Marvin, en la estrategia de este año aparte de retener clientes hay que profundizar en los clientes porque tenemos una media de producto baja entre los clientes. La estrategia también debe crecer en ese objetivo de profundizar para maximizar los productos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Lo importante es traer ese informe como lo quiere don Jorge, bien explicado y detallado y no seguir dando ni tiempo ni largas al asunto y no dar más vueltas.

Al ser las **veinte horas con treinta minutos**, se retiran el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández y el Director de Banca de Personas, Sr. Víctor Rodríguez Bogantes.

ARTÍCULO 23

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a diciembre 2022, en cumplimiento con el acuerdo n.º 183 artículo 16 inciso 29 a de la Sesión 5624 de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio GGC-220-2023)

Al ser las **veinte horas con treinta minutos**, inician su participación virtual la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti, y la Funcionaria de la Dirección de Gestión, Sra. Maureen Dávila Rosales.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Esta presentación la hará doña Maybelle.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:

Este es un informe de presentación con corte a diciembre del sistema de gestión de la tercerización.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Iliana dio una sugerencia y pidió los datos más importantes que se podrían requerir.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Hay una filmina en donde están los contratos y los pesos por sociedades y por Conglomerado.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:

El mapa total de contratos del Conglomerado es de 574 y presupuestariamente son ₡72.000 millones y lo pagado en el 2022 fue ₡66.000 millones.

De los 574 contratos solo 54 están en el sistema de gestión de la tercerización, esos 54 representan casi un 10% de la cantidad de contratos presupuestariamente, un 42% de presupuesto, y de lo que se pagó en el 2022, esos 54 representan casi un 37%.

Aunque la proporción es poca porque son 54, el monto es bastante significativo en el monto total de los contratos de la Institución.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Y concentrados en el Banco.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:

Y concentrados en el Banco en su mayor parte. De esos contratos tercerizados, 54, 5 ya son conglomerales y aunque se vean pocos, ha sido un trabajo arduo porque ha sido difícil realmente alinear a todas las sociedades y al Banco Popular en tener contratos conglomerales, lo cual se está procurando para apoyar al proyecto de ser conglomeral, aunque sea en temas administrativos.

Ya tenemos 5 de 54 contratos.

De esos contratos conglomerales y generales podemos decir que del año 2021 al año 2022 creció en un 32,76% el pago, pero esto se debe a que en el año 2021 realmente estábamos en pandemia y en el 2022 comenzaron muchos de los contratos que son de consumo por demanda y empezó a movilizarse el contrato, no es un crecimiento real, sino que comenzó la movilización por el efecto pandemia.

La concentración de los contratos por familias nos dice que las cuatro primeras familias es tecnología, tarjetas, seguridad y transporte de valores. El resto de los contratos son pequeños y más administrativos, pero las cuatro familias de contratos más importantes son estos que les indiqué y en su mayor parte es del Banco Popular.

El sistema de tercerización nace con la idea de mejorar esos contratos tercerizados.

Parte del problema detectado era que, si bien es cierto, pasan por el área de contratación administrativa, esa área verifica que lleven los apartados que requiere el contrato, pero no revisan la esencia de cada uno de esos contratos.

Entonces, con el sistema de gestión buscamos monitorear y validar que los beneficios de los contratos se estén dando. Muchos contratos no tenían beneficios claramente expresados y los que los tenían no los cuantifican, han entrado más en cualidades y no en cantidades.

También los beneficios de los posibles contratos a tercerizar e incluimos un tema de la cadena de valor, el tema de responsabilidad social y sostenibilidad es muy importante, así como los contratos tercerizados y para efectos de clientes y grupos de interés es el Banco el que lo está ejecutando, aunque haya un tercero, la responsabilidad de la Institución es grande en los contratos tercerizados.

El sistema de gestión buscaba estos tres grandes temas que aquí les incluimos.

Ya propiamente en ese sistema de monitoreo encontramos que, de los contratos tercerizados, 34 cumplieron satisfactoriamente los beneficios, 3 contratos incumplieron algunos de sus beneficios y 7 contratos no presentaron evidencia de cuantificación de beneficios porque terminaban muy próximo al inicio del 2022, entonces, no presentaron la información.

En lo concerniente a las condiciones contractuales, los 44 contratos que monitoreamos sí cumplieron las condiciones contractuales.

De la evaluación del cliente, un 75% cumplió con la evaluación del cliente final, esto porque los contratos traían la evaluación del fiscalizador sobre el contrato, pero no medían la satisfacción del cliente final, ya sea el cliente final externo o un cliente interno. Por ejemplo, el fiscalizador del contrato de limpieza lo hacía con base en su criterio de cumplimiento del contrato y no basado en ver si los clientes realmente sienten que las oficinas están limpias.

Entonces, nos fuimos a decirles que no, la idea de la satisfacción es sobre el cliente final.

En 19 de los contratos dieron recomendaciones de mejora por las evaluaciones de satisfacción del cliente.

En la gestión de riesgos, 5 contratos sí reportaron alguna materialización de alguno de los riesgos.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

En la presentación está cómo se materializaron los riesgos, pero de esos 5 contratos que se materializaron en riesgo, cuánto es el monto total de los contratos y si son contratos recurrentes.

Cómo es un tema de tercerización, cuánto es el monto que representa, o sea, quiero ver si al incumplir alguno de los temas se materializó el riesgo y entonces, si se cambió la empresa o siguió, aunque se hicieran planes de mitigación.

¿Cuánto representa, más o menos? Debe ser pequeño.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:

Todos los contratos sí ejecutaron las multas cuando no se logró el beneficio o servicio en los términos en que se indicaba.

No se puede dejar el contrato porque tiene cláusulas contractuales y periodos de vencimiento, lo que se hace es trabajar con los proveedores para hacer un plan de acción de mitigación y que el riesgo no se vuelva a presentar, pero es mitigación de riesgos y no incumplimiento de cláusulas contractuales, lo cual es diferente.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí, eso es muy importante, pero también están centrados en el área de Tecnología de Información.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No podría estar de acuerdo en casi nada. Se ha materializado el riesgo, han incumplido condiciones contractuales, hay multas que no se han cobrado.

Solo en los contratos de Tecnología de Información el año pasado se pagaron cerca de ¢12.000 millones. Tenemos informes de auditoría, se han abierto órganos de debido proceso.

La administración de contrato ha sido bastante crítica, se han hecho gestiones para mejorarlos, se creó una unidad en Tecnología de Información para fiscalizar, pero los fiscalizadores no saben fiscalizar el contrato. Se ha hecho un trabajo en el último año para mejorar la gestión, pero hay mucho trabajo operativo...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Según la observación de don Manuel, yo me pregunto: ok, la Auditoría Interna informa e informa, pero como dice él, no se puede aceptar porque continúa,

¿Qué se ha hecho al respecto? Las personas responsables de esa situación quienes deben hacer cumplir eso... ¿qué ha pasado? ¿Ustedes le dan seguimiento como Auditoría, don Manuel?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Marvin puede ampliar sobre los contratos de Tecnología de Información, pues hasta ahorita se definió una estrategia para ver cómo salimos de esto y establecer una estrategia para obtener ese servicio de una forma más apropiada.

En el pasado despedimos personas, hemos enviado a cobro. Yo les comenté en el Comité Corporativo de Auditoría que, producto de un informe de la Auditoría Interna, enviamos a una de esas compañías a juicio y acabamos de ganar un juicio hace 15 días por más de ¢500 millones porque en un entendimiento equivocado del proveedor del contrato y patrocinado por personal interno del Banco les pagamos más dinero.

Producto del informe de nosotros nos fuimos a los Tribunales, ganamos en Primera Instancia, en Segunda Instancia y después ganamos en Sala, pero de todo hemos tenido.

Hay un informe en el que se probaba el pago de ¢1.250 millones de más a un proveedor en un contrato.

La historia de contratos no es tan bonita como parece, es una historia triste y realmente el Banco Popular debe retomarla.

Producto de muchas de estas cosas es que la Junta Directiva dijo que enviaran informes periódicos de esto, pero venir a decir lo que se expone no ayuda mucho a esa gestión. El tema es más bien de cara a una posición o cantidad de contratos importante que estamos haciendo para controlar y administrar mejor y sobre eso don Marvin tiene información que decir porque se han hecho cosas importantes en el último año.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:

Inicié indicando que el Conglomerado tiene 574 contratos y aquí estamos viendo el portafolio de 54 y por sus características se definieron como de contrato tercerizado.

Alguien puede llegar y decir que todo contrato es una tercerización en términos generales sí, pero desde el punto de vista de la definición de tercerización, hay algunos contratos no se incluyen dentro de este portafolio.

Como parte de las mejoras que hemos visto y estamos empezando a trabajar con el área de Tecnología de Información es ampliar el concepto nuestro de tercerización para poder lograr que estos contratos entren dentro de este análisis exhaustivo que hacemos.

¿Por qué? Porque hay contratos que son muy onerosos, pero son de mantenimiento, de licencia y de todo ese tipo de cosas que no entran en la definición de tercerización.

Es importante resaltar eso, no es que no se revisen esos contratos y para eso, desde el área de Calidad, la cual también es una de mis dependencias, hicimos un estudio de *outsourcing* en tecnología y es lo que indicada don Manuel; se reestructuró y sacaron de las dependencias técnicas el control de algunos de los contratos y se fortaleció la unidad de *outsourcing* para que, desde ahí, ayude a las dependencias técnicas a llevar el contrato por las razones que don Manuel indicaba ahora.

Todo ese trabajo se ha estado haciendo para mejorar la gestión de los contratos en tecnología.

No sé si queda claro el tema.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, correcto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, hemos hecho un gran esfuerzo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo diría que este tema no se vuelva a traer acá, sino más bien, que sea la Gerencia General que dé seguimiento al asunto, eso sería lo más sano.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Tendríamos que plantear revocar la periodicidad del acuerdo.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

La exposición que nosotros debemos recibir es en la línea que habló don Manuel, lo que nos interesa como estrategia, el resto es administrativo y no debemos desgastarnos con ese tipo de exposiciones.

La Directora, Sra. González Mora:

Puede ser el manejo de los riesgos.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Podríamos replantear el tema de los contratos desde la perspectiva de riesgo y las multas e impactos que ha provocado desde el punto de vista de operación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, un cuadrito más ejecutivo y claro.

La Directora, Sra. González Mora:

Y enfocado a lo que nos interesa.

La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:

Sería de todos los contratos, no solo los tercerizados, sino todos, los 574.

Para terminar el último punto de sostenibilidad y responsabilidad social, el cual es un tema importante desde el punto de vista de reputación de la Institución y un riesgo para la Institución es que con la captura de información que se ha hecho hasta ahora, lo que se detecta es que desde el 2021 al 2022 se desmejoraron mucho los índices de derechos humanos y laborales y de temas ambientales en los proveedores que nos están dando los servicios.

Ya toda esta información la trasladamos a Sostenibilidad, Responsabilidad Social para comenzar a trabajar con los principales proveedores, con el fin de verificar que ellos están ejerciendo buenas prácticas sociales y ambientales en sus empresas que no vayan a repercutir en la reputación del Conglomerado.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias por el detalle.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Las multas sí se cobran, justamente ayer tuve una reunión con alguno de los proveedores que nos decía que le habíamos cobrado más de \$1 millón. Entonces, hay están, posiblemente vayan a un proceso diferente, pero las multas se cobran directamente en la facturación.

Si hay una acción.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Maybelle. La propuesta sería dar por recibido el oficio GGC-220-2023, en el que se remiten los oficios DIRGC-71-2023 de la Dirección General y DIRG-036-2023 de la Dirección de Gestión, con los que se presenta el Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a diciembre 2022.

Lo anterior, en cumplimiento del inciso 29 del acuerdo JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16 del 13 de marzo del 2019, de carácter periódico.

La sugerencia es que se debe modificar.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Recomiendo solicitar a la Administración un replanteamiento para la presentación de ese informe en función del ámbito de acción de la Junta Directiva Nacional, específicamente el tema de riesgo y la estrategia.

La Directora, Sra. González Mora:

Deberíamos ver en el Comité Corporativo de Auditoría los informes que don Manuel ha recibido para conocer toda la historia y traer aquí algo filtrado, más ejecutivo y con las recomendaciones.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"1. Dar por recibido el oficio GGC-220-2023, en el que se remiten los oficios DIRGC-71-2023 de la Dirección General y DIRG-036-2023 de la Dirección de Gestión, con los que se presenta el Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a diciembre 2022.

Lo anterior, en cumplimiento del inciso 29 del acuerdo JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16 del 13 de marzo del 2019, de carácter periódico.

2. Solicitar a la Administración que presente al Comité Corporativo de Auditoría un replanteamiento para la presentación del Informe de resultados del sistema de tercerización de servicios en función del ámbito de acción de esta Junta Directiva -los temas de riesgo y estrategia-". (339)

Al ser las **veinte horas con cincuenta y cinco minutos**, finalizan su participación virtual la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti, y la Funcionaria de la Dirección de Gestión, Sra. Maureen Dávila Rosales.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS CON CINCUENTA Y CINCO MINUTOS**.

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5986

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SEIS** 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 **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA MINUTOS** del **MIÉRCOLES QUINCE DE MARZO DEL DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano y la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón. Participó de manera virtual: 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 Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

A su vez, participó de forma virtual: el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 1

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Buenas tardes, señores.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

Aprobación del acta de la sesión 5984.

3.- Asuntos Informativos:

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

7.- Informes y seguimiento de dependencias 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:

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.1.-El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe anual de labores de la Auditoría Interna, correspondiente a la gestión que abarca desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Así como también, el avance en la ejecución del Programa Anual 2022 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786.

Además, recomienda se solicite a la Administración presentar un plan de atención, con responsables y fechas de cumplimiento de todos los aspectos relevantes del informe de labores de la Auditoría Interna correspondiente al cuarto trimestre del 2022. (Ref.: Acuerdo CCA-3-ACD-26-2023-Art-4)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría recomienda, a la Junta Directiva Nacional que, en su calidad de Asamblea de Accionistas, instruya a las Administraciones del Banco Popular y de las cuatro Sociedades Anónimas para que presenten ante el Comité Corporativo de Auditoría las Cartas de Gerencia respectivas correspondientes al periodo 2022, elaboradas por el Despacho de Auditoría Externa Crowe Horwath CR S. A., con el propósito de definir, en conjunto con ese Comité, prioridades de trabajo, plazos de resolución y responsables para la atención de sus observaciones. (Ref.: Acuerdo CCA-3-ACD-31-2023-Art-5)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Auditoría recomienda a la Junta Directiva Nacional que, en su calidad de Asamblea de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., y de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., solicite a las Auditorías Internas de ambas Sociedades Anónimas que realicen los estudios necesarios para estandarizar su ciclo de auditoría a tres años en el presente periodo, de conformidad con todo el Conglomerado y tomando como consideración las buenas

prácticas de la Auditoría Interna del Banco Popular y de las otras dos subsidiarias y la adecuación correspondiente a los ciclos económicos que estamos viviendo actualmente. (Ref.: Acuerdo CCA-3-ACD-32-2023-Art-6)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

8.3.4.a.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, la propuesta de modificación al Reglamento para el desarrollo de las competencias y el conocimiento del personal del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con el visto bueno de esa comisión. (Ref.: Acuerdo CTAJ-3-ACD-14-2023-Art-3)

8.3.4.b.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, propuesta de modificación del artículo 8 del Reglamento para el desarrollo de conocimiento y de las competencias del personal del Conglomerado Financiero Banco Popular, en atención al acuerdo JDN-5975-Acd-154-2023-Art-14. (Ref.: Acuerdo CTAJ-4-ACD-23-2023-Art-5)

8.3.5.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, el Informe de ejecución del Plan de Trabajo para el cuarto trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CTAJ-3-Acd-17-2023-art-6)

8.3.6.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, la propuesta de modificación de la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, solicitada por el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, la cual está avalada por la Dirección Jurídica y la División de Planificación Estratégica. (Ref.: Acuerdo CTAJ-4-ACD-20-2023-Art-2)

8.3.7.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, con el visto bueno de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, la propuesta de modificación del artículo 8° del Reglamento para la prestación del servicio de alquiler de racks del Data Center. (Ref.: Acuerdo CTAJ-4-ACD-21-2023-Art-3)

8.4.- Gerencia General Corporativa:

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DIRG-162-2022 de la Dirección de Gestión, que contiene el informe denominado "Estudio para valorar la apertura de una agencia en Ciudad Quesada, Sector Hospital". (Ref.: Oficio GGC-279-2023)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para valoración, el oficio DIRGC-91-2023, que adjunta el plan de sensibilización que se deriva del rol y la responsabilidad en la atención de las disposiciones estratégicas emanadas de la nueva reglamentación del CONASIFF, que establece la gestión de riesgos de LC/FT/FPADM, en atención al acuerdo JDN-5955- Acd-928-Art-9, inciso a. (Ref.: Oficio GGC-284-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Doña Genoveva, de parte de la Dirección de Riesgo solicitan retirar el de Jéssica Ortega, el del ACUN, pues parece que debe pasar por otra instancia antes de llegar a esta Junta Directiva. ¿Cuál es don Alberto?

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

El Comité Corporativo de Riesgo.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

¿Cuál sería?

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

El 8.3.6.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“1. Retirar de agenda el siguiente punto:

8.3.6.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite la propuesta de modificación de la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, solicitada por el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, la cual está avalada por la Dirección Jurídica y la División de Planificación Estratégica. (Ref.: Acuerdo CTAJ-4-ACD-20-2023-Art-2)

2. Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5986, por celebrarse el 15 de marzo de 2023”. (343)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5984.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Alguien con algún comentario? Procedemos a aprobar el acta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5984, celebrada el 8 de marzo de 2023”. (344)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Asuntos Informativos, ¿don Luis?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No hay doña Genoveva.

ARTÍCULO 3

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin me dice que tiene dos puntos, ¿correcto?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí señora. Tenemos uno que es la presentación de don Róger Porras, que nos iba a hablar del tema que comenzamos ayer de mercados internacionales y después otro que tiene que ver con el margen de contribución que vimos ayer. Traje un par de filminas para que lo veamos con bastante claridad y disipamos cualquier duda que tengamos en esa línea. Preferí hacerlo así para traer claramente un análisis.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y tres minutos** ingresa el Gerente de Popular Pensiones, Sr. Róger Porras Rojas.

La Directora, Sra. González Mora:

Tal vez para doña Clemencia, el Sr. Róger Porras es el gerente general de la Operadora de Pensiones del Banco Popular. Me imagino que no lo conocía. Su presentación va en lo que comentábamos ayer, en lo que acordamos ayer relacionado con los indicadores del sector y la crisis que se está manejando y demás, yo creo que los demás ya están informados.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ayer hablábamos en el Comité de Auditoría sobre un tema de márgenes de contribución, y veíamos ese margen de contribución del 2023 al 2022 que se ajustaba, lo cual tiene claridad en cuanto a que las tasas de interés pasivas han venido aumentando y las activas no reaccionan al mismo tiempo. Pero después se mencionó que había una desintermediación, entonces la forma más clara de tener acá, el análisis nos permite, en vez de entrar en polémicas, tener esta presentación.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y ocho minutos** inicia su participación virtual el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y tres minutos** inicia su participación virtual el Director Financiero Corporativo, Sr. Esteban Meza Bonilla.

Esto es parte de lo que quería comentar, no hay una desintermediación, lo que hay es una contracción, un margen menor, y eso es lo que nos está, producto del aumento de las tasas de interés, al final del segundo semestre y lo otro es que pusimos una tasa techo en octubre del año pasado, cuando dijimos que las tasas nos la vamos a aumentar en la parte activa, lo mismo ni en noviembre, diciembre y enero. La tasa que teníamos fijada era la tasa básica pasiva de septiembre que era 5,89%.

Eso era lo que quería mencionar doña Genoveva y claramente estamos trabajando en los elementos relevantes, ¿cuáles son?, tenemos mucha captación de recursos, de certificados de depósitos a plazo y una de las estrategias que estamos midiendo con un equipo director es como disminuir esa dependencia a esa captación de recursos y sustituirla por captación de bajo costo, llamamos cuenta corriente, cuenta de ahorros o bien generar alguna captación adicional con tasas de interés menores que nos vayan sustituyendo y nos vayan retribuyendo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

A mí me gustaría indicarle a don Marvin que sería bueno hacer este análisis en el Comité, porque me parece que hay varios elementos interesantes ahí. No todos explican el negocio de la intermediación financiera, porque esta es una fotografía a nivel de balance con un método que se llama origen y aplicación de fondos, que es muy interesante verlo a ese nivel, a un nivel agregado, pero eso sirve para otro tipo de análisis. Ayer, cuando estábamos viendo esto, lo que vimos es que el costo nominal de los recursos supera al ingreso nominal de las colocaciones, y el monto anda por los veinte y pico mil de millones.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

La pregunta es por qué nadie lo aclaró.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí porque eso no...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Y yo conversé con Daniel y conversé con Esteban. Yo a mis adentros me quedé con el margen de intermediación, que se disminuye. Cuando don Manuel hace la participación en Junta y habla de la desintermediación, digo no, aquí entendimos otra cosa, entonces, en vez de entrar en polémica, es mejor traer los números para presentarlos. Pero ya ese tema don Raúl ya está conversado.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Nada más, por ejemplo, el tema de las sociedades, el tema de las sociedades es una transferencia de recursos que hace el Banco a las subsidiarias. Las subsidiarias ingresan ese capital dentro del patrimonio, pero tienen otras partidas en el patrimonio, entonces asumir que esa rentabilidad es la rentabilidad sobre la inversión del Banco en esas sociedades es equivocado, es erróneo. Podemos calcular la rentabilidad sobre el capital social, que es otra cosa, no sobre el patrimonio, y ese tema no va en la intermediación financiera, pero es parte del análisis agregado.

La Directora, Sra. González Mora:

De mi parte don Marvin, me parece que está bien encaminado el análisis, sin embargo, yo quisiera verlo aún más detallado para ver qué nos afecta esos márgenes, qué suma y que resta a nivel de unidades de negocio y después, a partir de ahí, que más le restamos para llegar hasta el beneficio neto para determinar qué aporta y que no aporta, y qué está afectando realmente los indicadores, en especial, el que oíamos ayer de eficiencia operativa, porque este es como la primera parte del estado de resultados a nivel de márgenes, pero sería riquísimo verlo en el Comité de Auditoría para después traerle a los señores directores las conclusiones y ya un análisis revisado, afinado, completo, para analizar bien hacia donde vamos y las decisiones que hay que tomar, pero está super bien la línea que lleva el análisis.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Yo pienso que por la inquietud que surgió ayer de este tema está muy válido que esta ampliación de la explicación se dé. Yo quería dejar dos comentarios, que me gusta mucho que sigamos esa estrategia, pero el margen se está achicando y con una inflación que viene a la baja, un

margen en cartera de vivienda y en cartera de banca empresarial de 4,75%, yo creo que somos muy competitivos, pero también la inflación es casi del 6% a febrero, entonces en términos reales, yo sé que ahí no tenemos el tema de las ganancias de capital, pero en términos reales estamos marginando un poquito menos que la inflación y eso es otra de las razones que explica los resultados que vimos de febrero.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Esto era para tener este enfoque. Pero, efectivamente este escenario lo que nos permite es trabajar en temas más estructurales. ¿Y cuáles son los temas estructurales? El gasto, la generación del ingreso, de ingresos por servicios, y a partir de ahí, de esa eficiencia mantenernos en ese indicador de eficiencia y seguir creciendo. Vemos acá como la tarjeta de crédito nos da en promedio 14,09%, es una muy buena rentabilidad y la estrategia de ingresos por servicios, ahí es donde tenemos que fortalecer.

Desde luego lo vamos a analizar en el Comité de Auditoría, pero esto era para evacuar la duda.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Con toda la explicación que escuché, yo no he visto los estados financieros con cierres, quizás con los comentarios que hizo, me quedó grabado la estrategia que se quiere utilizar para generar, para ir disminuyendo este margen negativo y mejorar la rentabilidad, entonces, me llama la atención el tema que decimos que deberíamos de bajar la mezcla de la captación a plazo y yo hago un llamado de atención ahí, porque quienes estén colocando con nosotros es la gente que coloca depósitos a plazo, de ahí sale esta captación. Es un mensaje de confianza hacia el Banco.

Yo no pongo mi plata en todo lado, y si está escogiendo este Banco para hacer esa inversión es porque hay confianza y eso es lo que más bien queremos ganar en el país en este momento, así que tendría cuidado en desincentivar la captación a plazo en función de cuentas corrientes y demás, más bien es como usamos ese dinero para colocar tarjetas de crédito que tiene una mayor rentabilidad o cualquier otra fuente de ingreso con mayor rentabilidad, pero creo que ahí estamos ganando puntos a nivel de país, de población.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Los números son maravillosos y depende como usted los presente, así puede tomar una decisión importante. Ayer cuando se hacía la observación del margen financiero negativo, uno podía preocuparse y decir "¡qué torta!", entonces, esas observaciones y esas aseveraciones no pueden hacerse a la ligera, siempre debe tenerse ese tipo de estudios, por eso es que yo he insistido tanto que estos temas son los primeros que nosotros tenemos que tocar.

Vamos a ver, si se ven márgenes financieros en un promedio de 4,35%, 4,50% y se promedian con las CAPS, andan los promedios razonables de la industrias de las operativas, póngalo con las bancarias, anda igual, y se aleja usualmente de lo que es la inflación, ¿por qué?, se empezó a alejar de la inflación desde hace cuatro años, ya no lo podemos comparar. Ese histórico que usted le pedía a una empresa, "mire, crezca la inflación" desapareció, económicamente desapareció hace mucho rato.

Entonces nosotros, para poder analizar esto, todavía tenemos que ir más profundo, porque necesitamos históricos de margen, qué picos hemos tenido, en este momento, el peso que tenemos nosotros en inversiones financieras y los mercados financieros y los portafolios financieros a la caída hace que nuestro margen en este momento sufra ese tipo de afectaciones, pero lo que es margen financiero con respecto a la cartera de crédito estamos bien, y están los promedios adecuados de la industria. Entonces, esas son las cosas que nosotros que tenemos que ver en estos espacios.

Le agradezco mucho don Marvin, me deja tranquila y esto es un efecto estacional de inversiones financieras internacionales.

Al ser las **diecisiete horas con cuatro minutos** finalizan su participación virtual el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora y el Director Financiero Corporativo, Sr. Esteban Meza Bonilla.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y cinco minutos**, se retira el Gerente de Popular Pensiones, Sr. Porras Rojas y sale momentáneamente la Directora, Sra. González Mora:

ARTÍCULO 5

5.- Asuntos de Directores.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo quería decirles, señora Presidenta, que ayer cometí un error, porque yo aprobé el acta de la Junta pensando que era el acta de la Junta de lo que yo había llegado y hoy es que se aprueba el acta del miércoles, la junta que sí estuve, entonces para que por favor se corrija.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y dos minutos**, reingresa la Directora, Sra. González Mora.

ARTÍCULO 6

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Jorge Eduardo le pidió a doña Iliana que por favor le leyera una moción—bastante extensa, dicho sea de paso—.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Esta es una propuesta de la moción que hace Jorge Eduardo para ver si la tomamos en cuenta, dice:

“CONSIDERANDOS

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una institución destinada a dar protección económica y bienestar a los trabajadores y trabajadoras mediante el fomento al ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito.

La obtención de materias primas es la característica principal del sector primario, este sector comprende justamente el aprovechamiento de los recursos agrícolas, pecuarios, pesqueros, forestales, entre otros.

La estabilidad económica y la seguridad alimentaria de los países depende en gran medida del sector primario, la posición geográfica privilegiada de Costa Rica, los microclimas, los diferentes tipos de suelos, las disponibilidades de agua, hacen que en este país podamos producir gran cantidad de alimentos.

Conocer, valorar y apoyar al sector primario debería ser parte fundamental en la gestión del Banco Popular y debe formar parte de nuestros ejes o dimensiones en las cuales debe tener impacto y procurando la generación de bienestar social.

Nuestra banca de desarrollo y el Banco Popular se han mantenido distante del sector agropecuario, nuestros analistas se concentran y han desarrollado capacidades, habilidades y destrezas principalmente para la atención del sector comercio y servicios. Cuántos de ellos saben de tratar la ganadería de cría, proyectos de engorde, cultivos, producción avícola, apicultura, agricultura orgánica en ambientes controlados, solo por citar algunas diversidades.

El Banco Popular tiene cobertura nacional, más de 100 oficinas y un gran grupo de ellas y sus agencias ubicadas fuera de la GAM, muchas de ellas en zonas de alta vocación productiva, por ejemplo, San Carlos, Guápiles, Siquirres, San Ramón, Zarcero, Los Santos, Pérez Zeledón, Turrialba, Ciudad Neily, incluyendo Cartago y Heredia, solo por citar algunas; en ellas hemos perdido la especialidad técnica para resolver y concentramos analistas en centrales o fábricas de crédito, donde asignamos casos por rol; para muchos de esos casos tomamos un analista que proviene de la zona central o zona caribe y le asignamos el análisis de un proyecto ganadero de leche desarrollado en la región norte, o un caso de producción hortícola en Tierra Blanca de Cartago. Sometemos el caso a un analista que no tiene conocimiento de la zona, no ha sido su especialidad, carece de formación técnica, no conoce los elementos fundamentales del ciclo productivo; bajo este escenario acrecentamos las tasas de rechazo provocadas por el desconocimiento o la incertidumbre que esto produce.

El mismo proceso de ventas también desconoce la parte técnica de las actividades productivas que hay en su región, por eso solo atendemos lo tradicional, hablamos de comercio y servicios; se tienen debilidades en el conocimiento de los ciclos productivos por producto, etapas del proceso, fases, requerimientos de inversión de recursos para preparación de suelos, rendimientos por producto considerando zonas, tipos o variedades, demanda o mercado, avíos o proyecciones financieras; lo anterior prácticamente a todo nivel, incluyendo los niveles resolutivos y los niveles de fiscalización, me refiero a las auditorías internas.

Se debe analizar cuánta capacitación técnica han recibido nuestros equipos de negocios, los analistas, los niveles resolutivos y la misma fiscalización, qué rol juega la Banca Empresarial en proponer modelos de atención para el sector productivo, en ser gestores de la estrategia, qué articulaciones se han realizado en el MAG, con el INDER, con la institucionalidad pública a cargo del sector, qué rol han jugado la División de Cultura y Capacitación, articulando, creando alianzas, buscando y propiciando formación para nuestros equipos, qué rol ha jugado la misma Auditoría Interna advirtiendo en sus informes y generando recomendaciones de valoren este sentido, o vamos a permitir que se sigan realizando informes de persecución a nuestros compañeros que comente errores por falta de capacitación, o bien que sigan haciendo informes para entabrar el funcionamiento del Banco, agregando grasa y burocracia a nuestros procesos que con este tipo de informes ganan sus cuadros de mando y cobran sus incentivos.

Bajo este escenario, me pregunto, ¿Cómo vamos a llegar a ser lo que debemos ser, el banco de desarrollo de las regiones? ¿Cómo vamos a cumplir con el mandato de la Ley Orgánica del Banco en sus artículos 2 y 34? ¿Cómo vamos a llegar a ser el Banco del productor agropecuario? A futuro, los bancos que no sean de desarrollo están condenados a desaparecer. Miremos el camino que lleva el BCR, debemos reaccionar a tiempo.

RESULTANDOS: De conformidad con el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco Popular, el objetivo primordial de esta institución es claro: "dar protección económica y bienestar a los trabajadores, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito". El mismo artículo 34 señala: "Los recursos del Banco serán empleados en la concesión de préstamos a los trabajadores, artesanos, pequeños productores, asociaciones de desarrollo comunal, municipalidades, cooperativas y organizaciones sindicales".

En concordancia con las pautas y orientaciones generales emanadas por la Asamblea de Trabajadores y plasmadas en el Plan Estratégico 2019 — 2023. "Fomento del Desarrollo Nacional" con el cuadro adjunto.

Fieles al propósito institucional "Construimos bienestar" y contemplando lo escrito en nuestra misión y visión, es de alta relevancia para el país que el Banco asuma su rol en eje del desarrollo económico y, principalmente, de un sector tan importante como lo es el sector primario de la economía.

POR TANTO

1) Se instruye a la Administración a presentar a esta Junta Directiva Nacional en un plazo de 30 días.

- a) Una propuesta integral que contemple la estrategia institucional para la atención del sector agropecuario, que debe incluir el modelo organizativo y de negocio por utilizar, las metas, cronograma con los plazos, los responsables, los productos y los indicadores y la proyección del impacto.
- b) Complementario con el inciso anterior, se debe presentar el plan de capacitación y formación a todo nivel, enfocado en dotar, desarrollar y actualizar las capacidades técnicas de nuestros equipos con el fin de acompañar la estrategia.
- c) Considerar e incluir en la propuesta el apoyo que puedan generar los avales de Fodemipyme o de otros fondos existentes en el país, que permitan crear y acompañar programas de crédito dirigidos al sector agropecuario para facilitar la canalización de los recursos. Incluir la creación de fondos de garantía en la banca social para el sector agropecuario.

2) Para la Administración, en un plazo que vencerá el 30 de junio del 2022 revisar todo el cuerpo normativo existente en materia de financiamiento al sector productivo, manuales de directrices, políticas, circulares, evaluando su obsolescencia y presentar a esta Junta Directiva un nuevo cuerpo normativo, totalmente actualizado, eficiente, acorde con la evaluación de riesgo crédito que requieren las actividades productivas en la actualidad y con visión al futuro; aplicando conceptos de innovación en ingeniería financiera. Deben participar multidisciplinariamente áreas como: Banca Empresarial, Riesgo, Gestión Normativa, Investigación de Mercados y Auditoría Interna y las dependencias que la administración considere. Se debe contemplar el análisis y la investigación que se logre hacer de la competencia en este campo. Valorar una reorganización estructural para la Banca de Desarrollo separándola de la Banca o de los negocios corporativos.

3) Para la Auditoría Interna, en un plazo de 30 días, rendir a esta Junta Directiva un informe que contemple para los últimos 4 años, las recomendaciones que se hayan realizado en sus diferentes estudios, advirtiendo sobre la falta de estrategia en materia de atención al sector productivo y agropecuario, donde se evidencie que se hayan dado recomendaciones o realizado evaluaciones sobre el modelo de atención al sector empresarial y al sector agropecuario, en donde se observen los aportes de valor que esta Auditoría ha realizado a los procesos de análisis, buscando la eficiencia y el adelgazamiento de los mismos y refiriéndose sobre el conocimiento técnico de nuestros equipos para la atención del sector agropecuario y productivo.

4) Para la Auditoría Interna, realizar una evaluación integral del actual modelo gestión, organización y distribución, negocios, análisis de crédito, manuales de directrices, lineamientos, políticas involucrando las capacidades técnicas y logísticas presentes en el Banco Popular, para la atención del sector empresarial y agropecuario; identificando prácticas, normas, disposiciones, flujos de proceso, controles, documentación, volumen de informes, exceso de requisitos, que restan eficiencia, competitividad y que no aportan valor al proceso como un todo, aportando insumos y dando recomendaciones a esta Junta Directiva para que de forma constructiva y de la mano con la Administración, tomen decisiones con el fin de recuperar la posición del Banco dentro del mercado en materia de financiamiento productivo. El resultado de esta evaluación debe ser entregado a esta Junta Directiva en un plazo de 45 días.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Jorge, ¿algún comentario?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Gracias, señora Presidenta. En realidad, no quiero hacer más...Perdón, ¿me están escuchando, sí?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Muy brevemente, me parece que, tal vez, por eso, hago el preámbulo explicativo, pero trato de que quede consignado antes de la propuesta de la moción, para no hacer más larga la discusión, pero me parece que se explica por sí misma qué es lo que se pretende.

Siempre pongo plazos, porque me parece que hay temas que no podemos ir dilatando o extender hacia adelante, pero, para hacer propuestas tenemos que partir de ese tipo de estudios tanto en la parte gerencial y administrativa como en la parte de acompañamiento que tiene que dar la Auditoría Interna. Así, someto a consideración de todos los directores esta propuesta y les agradezco el apoyo. Me parece que, después, nos va a servir a todos de insumos.

Ahorita, cuando me desaparecí de la pantalla es porque estaba tratando de seguir la lectura en el otro lado, pero ya la tengo aquí en el teléfono también.

Gracias, señora Presidenta, compañeras y compañeros.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias, doña Genoveva y muchas gracias a don Jorge por la presentación de la moción. Yo, antes de tomar mi decisión, quería hacerle una pregunta pragmática sobre este sector. Conforme se iba dando lectura a la moción, me iban surgiendo algunas dudas, la primera de ellas es si este sector, el sector agropecuario, principalmente, es un sector estratégico para el Banco Popular, así definido, número uno.

Número 2, ¿cuál es la evaluación que se ha hecho de este sector en el análisis de empresas o sectores exitosos que se hace acá. Hay un análisis donde se mapea cuáles son los sectores, inclusive, a nivel de empresa, que tienen factibilidad técnica, económica y financiera como para poder ser sujetos de crédito y, número tres, ¿cuál es el nivel actual de pérdida esperada de este sector dentro de la cartera de crédito del Banco Popular? Porque yo recuerdo que hay una partecita de la cartera que está ahorita dirigida a este sector, o usted me corrige si estoy equivocado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Muy pequeña.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muy pequeña y recuerdo que había bastante riesgo en esas colocaciones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No lo tenemos definido como un sector estratégico y de los análisis económicos que hemos visto sobre cuáles sectores son los que más se van a potenciar, incluso, está por traerse ese informe a la Junta Directiva, porque tenemos, en función de la situación económica del país, un informe del Banco Popular y las sociedades y analizamos esto, de hecho, el sector agrícola es un sector que pierde importancia relativa dentro de lo tema económico. No quiere decir que no tenga que potenciarse, pero, sí, como que los bancos se han alejado de ese esquema y ha perdido relevancia en cuanto a tamaño, específicamente.

La pérdida esperada no la tengo ahorita, no sé si Alberto nos podrá ayudar, ahorita, no la recuerdo, pero lo que hemos hecho mucho es a través de cámaras puntuales y a través de ellas financiamos algunos sectores. Donde hemos tenido nuevas bases es en café, con financiamientos a través de cooperativas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo quisiera hacer un comentario a la moción de don Jorge. Lamentablemente en la banca se ha perdido la credibilidad en el sector agropecuario, principalmente, lo que hablábamos usted y yo en alguna oportunidad: los seguros duplican el costo, pero, sí, en una reunión que sostuve en Casa Presidencial con el señor Vicepresidente de la República, uno de los mensajes que él nos dio, y creo que a usted también se lo dijo, es que este Banco debería apoyar también al sector agro y que hay muchas formas de hacerlo y, precisamente, le hablábamos de que se deberían de hacer estudios y creo que es lo que don Jorge está pidiendo aquí en esta moción, que considero que la debemos de recibir y hacer los estudios que amerita y abrirle un espacio al sector agro, primero, porque es un pedido de Casa Presidencial, se podría decir, y también pidió la parte de BP Social y lo de Acelera.

Y lo que nuestro Presidente ha pedido es que nos apoyemos mucho en ayudar a levantar la economía del país. A mí, sí, me preocupa muchísimo que el sector agro, pues vivo también en él, y vivimos, como dicen, raspando la olla y trabajamos, prácticamente, hoy con fondos propios; es lo que hacemos dentro del sector, pero hay mucha gente, como el caso de Tierra Blanca, creo que fueron don Víctor y usted e hicieron un buen recorrido y se dieron cuenta del potencial que hay en Tierra Blanca de Cartago.

Yo sé que ha sido un rechazo total para el sector agro, pero, como también me lo decía don Gerardo Corrales, si no hay ningún banco que levante una bandera en pro del agro, yo no sé qué va a pasar con la seguridad alimentaria en este país y yo creo que es algo que debemos tomar en cuenta, ¿qué va a pasar con la seguridad alimentaria de este país?

Yo creo que la propuesta de moción que hace don Jorge, de mi parte, yo la analizaría con profunda responsabilidad, eso sí, porque el Banco, como preguntaba a Marvin, ¿tenés ingenieros agrónomos y economistas agrícolas? No los hay, pero se puede hacer, no es imposible y hasta se pueden hacer mediciones con otros bancos que sí le han dado apoyo al sector. Ya sabemos los malos resultados, pero ¿por qué fueron malos resultados? Hagamos algo bien hecho, tal vez, la premura o esas torcidas de brazo que se dieron de anteriores líderes del agro sobre organizaciones bancarias. Así es que, de mi parte, esa es mi opinión.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Quería hacer la observación, porque ¿qué es lo más importante: tener utilidades o ser verdaderamente el banco de los trabajadores del país? Estamos preocupados por los números, por los márgenes y, sí, yo pude haberles dado antes, cuando estuvimos discutiendo los márgenes financieros, "miren, modifiquemos con los históricos el pastel, vayámonos a tarjetas, a consumo o a microcrédito, que tienen colocaciones con tasas, inclusive, hasta de un 20% o 25%, equilibremos el margen y seamos un banco tranquilo, de por sí tenemos a los trabajadores del sector público captados, por dicha, son farmacéutica, porque representó el sector privado, micro y pequeño empresario, y sabemos lo que cuesta y estas pequeñas empresas, esos pequeños agricultores, necesitan apoyo de un banco. Los otros bancos no están en eso y el Banco Popular está llamado, por origen, a ser diferente. Entonces, por supuesto que apoyo la moción.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tendría que decir un par de cosas al respecto: lo primero es que a mí me parece inválida la moción y es necesario que el Banco Popular reestudie el tema de si le entra o no a ese sector y si tiene capacidad o no para hacerlo y haga su planteamiento.

Sí, me parece innecesario que en los considerandos se hagan afirmaciones que no son ciertas, por ejemplo, referirse al papel de la Auditoría Interna como un perseguidor de gente y cosas de esa naturaleza, dado que eso me parece que no tiene ningún sustento real. Entonces, me parece innecesario caer en ese tipo de cosas.

Me parece válido que la Auditoría Interna informe qué ha dicho en un tiempo, se plantea cuatro años y yo no tengo ningún problema en decir qué hemos recomendado sobre la materia, no solamente sobre el tema del agro, sino sobre el tema de crédito, el tema industrial, empresarial o sobre el tema corporativo; hemos dicho bastante, pero podría informar sobre eso.

No me parece necesario, ni válido el que, de repente, ponga ejecutar un estudio sobre una actividad que, más bien, se está planteando que se incorpore, se estudie y se haga, porque, si no se hace, ¿qué estudio vamos a hacer sobre una gestión hacia un sector que, básicamente, en el Banco Popular se ha atendido históricamente poco, en alguna medida, pero históricamente poco. Entonces, hacer, nosotros, un estudio sobre algo que no existe no tiene sentido. Lo primero sería evaluar la factibilidad y, luego, si se determina que es factible, hacer la construcción y, sobre esos temas no puede intervenir la Auditoría Interna, porque se aleja de sus competencias.

Por otro lado, un tema eminentemente normativo: nosotros tenemos un plan de trabajo que ejecutar que se comunica y se establece con la Contraloría General de la República y meterse en una cuestión de estas que, en principio, no le encuentro sentido, habría que hacerle una solicitud de cambio a la Contraloría General de la República, para incorporar un tema que en el Banco Popular no existe.

Entonces, para que repiensen el acuerdo en lo que tiene que ver con la Auditoría Interna, estando yo de acuerdo, eso sí, en que podríamos informar lo que hemos dicho en materia crediticia, en términos de lo que no sería el crédito normal, el crédito de personas, el crédito de

vivienda, etcétera, y lo que podamos haber aportado sobre esa materia en nuestros informes en los últimos cuatro años. Sobre eso, no tendría ningún reparo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Manuel. Sí, doña Clemencia.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo también soy fan del agro y pienso que el país, en su modelo económico, fue dejando el agro rezagado y, casualmente, hoy, por eso, a nivel del comercio, nosotros importamos más de lo que le compramos, a veces, al mercado local, porque el agro está tan retrasado en técnicas y conocimientos de cómo ser eficientes que nos es más barato importarlo a los que estamos en comercio y, como ejemplo, yo les voy a dar un pequeño caso: yo hoy compro el pollo fuera de Costa Rica, ni siquiera aquí en Costa Rica, y lo compro ya cocinado más barato que un pollo crudo aquí en Costa Rica. Vean a los niveles que hemos llegado de lo caro que somos como país, que uno se asusta a lo que implica importar.

Dicho eso, les voy a comentar que, dentro de mi currículo les puse que soy asesora financiera del BID. Hace seis meses hice un análisis financiero donde el BID, a raíz de la pandemia, dedicó un presupuesto importante para ayudar a la industria pesquera, la agricultura, tratando de conectar el comercio en la GAM con todo este sector agrícola fuera de la GAM a través de la tecnología. Hice un trabajo con Ernest & Young. Cuando hice el análisis financiero, dije que no procedía porque en el sector de restaurantes eso no iba a pegar por lo que se estaba planteando.

Dicho eso, ahora, estoy otra vez con el BID y el BID sigue con esa iniciativa de cómo apoya al agro y cómo apoya al mercado local y en este momento la cámara de comercio fue asignada dentro de esta asesoría para llevar a cabo algo que se llama "Así se sabe en Costa Rica" y lo está financiando el BID con 10 embajadas, para que Costa Rica empiece a levantar su bandera en el tema gastronómico y que empiece a levantarle el nivel a la agricultura, a todo lo que es el consumo local.

Entonces, la inquietud que dejo es que hoy un banco internacional está queriendo resaltar los productos locales, la gastronomía local, porque lo que se quiere y, de hecho, va hacia el Poder Ejecutivo esto, o sea, se los anticipo y no estoy siendo infidente, porque estoy en el comité y ya vamos en esa etapa, y lo que se quiere es llegar a ser un Perú y vamos a irnos con el modelo que hizo Properú en Perú, para que la gastronomía local empiece a destacarse a nivel de turismo, a nivel internacional, de ferias internacionales y que el agricultor, el productor y todos los que estén en la cadena empiecen a tener más visibilidad y más potencial.

Así que yo creo que lo que haya que hacer a nivel de estudios, que haya un equilibrio, que esto sea rentable y que realmente seamos el banco de desarrollo, son las nuevas caras que tiene que tener este banco.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Para apoyar un momentito a Clemencia dijo, yo también le he contado a don Marvin que antes estaba en un trabajo del grupo, precisamente, están decididos a ayudar a Costa Rica y no solo a Costa Rica, al área, porque la agricultura se ha perdido, es más, ya no hay cafetales, lo que hay son condominios, parques industriales y todo eso se está perdiendo.

En relación, también, antes de darle la palabra a don Marvin y a doña Shirley, don Manuel, en relación con lo que usted comentó, me gustaría que eso quedara por escrito, por la posición que usted tiene, que dé ese informe de su parte, que me parece muy valioso.

Sí, doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Vean, señores, completamente de acuerdo, yo creo que es una iniciativa necesaria, integrante, conocedora de lo difícil que ha sido históricamente potenciar a este sector por los temas de garantías, de proyecciones. En lo que tenemos una excelente experiencia en la banca estatal y un poco la banca privada es en el financiamiento del café, porque hay una estructura lindísima y, además, el sector permite estimar fechas casi con un margen de error de 0%, pero hay otras áreas en las que es difícilísimo garantizarlas y, además, tener certeza.

Una vez hubo una experiencia muy triste en un banco muy conocido, donde hoy había una cosecha bellísima en un producto agrícola y al día siguiente ya no existía, los gusanos se la comieron por problemas técnicos y 0% garantía, porque la garantía era el producto, eran las proyecciones.

Aquí, yo creo que hay que sopesar, en esta moción que, repito, estaría de acuerdo y la votaría, lo que se propone en cuanto al costo que generaría para la Organización en términos monetarios y de tiempo ante un sector que estratégicamente es poco significativo. Sí, creo que lo que puede hacer la Gerencia General Corporativa es documentar a esta ¿qué hay?, o sea, ¿cómo se atiende históricamente el sector?, ¿qué reglamentación tiene actualmente? y ¿cómo se puede ayudar técnicamente sin proceder a revisar todo el cuerpo normativo, los manuales y eso, porque, repito, no es un sector que conviene al [incomprensible en el audio] estratégico.

Por otro lado, me gustaría comentar que quienes le han fallado históricamente al sector agrícola son los propios ministerios de agricultura, porque yo estado presente en dos Gobiernos, en presencia de los dos presidentes de la república, los dos ministros de agricultura tratando de hacerles entender que la regulación debe cambiar para este sector, porque a los bancos se les castiga de manera igual independientemente de a quién se financie de qué sector.

Entonces, si falla más de 30 días, las estimación es tal, si tal cosa sucede, la estimación es tal, entonces, los bancos echan para atrás, porque tienen que cumplir con sus metas y porque aquellos castigos le van a mermar la...Se lo he explicado a los dos anteriores ministros de economía y a los dos presidentes estando los superintendentes presentes y pareciera que no me entienden, pero una de las primeras cosas que deberíamos hacer nosotros y tomando en cuenta que hay tanta relación política en esta Junta Directiva, sería dejar ese mensaje a nivel del Ministerio de Economía de que nos sentemos.

Yo he dictado política crediticia, entonces, ¿por qué no ponerlo en la mesa para empezar por ahí? Para suavizar las reglas de tipo reglamentario a los créditos agrícolas y flexibilizar los bancos para poder hacer más esfuerzos para potenciar ese sector.

Entonces, yo creo que, sí, es muy interesante el planteamiento, pero hay cosas que evaluar y hay cosas que pensar en relación con esto. Y sería bonito para un foro de discusión y para sacar, tal vez, inclusive, de esta Junta Directiva una propuesta al Ministerio de Agricultura para empezar a hablar, incluso, con la Superintendencia General de Entidades Financieras y, tal vez, pueda ser que un día me escuchen, porque siempre he dicho eso. Entonces, les quería transmitir esto, porque, sí, es un tema delicado en lo regulatorio.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Shirley. Luego, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Le dejo el espacio a doña Iliana.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Varios puntos, a ver...Yo no le cambiaría nada a la propuesta, para empezar, con respecto a lo que está diciendo Shirley, porque, más bien, aquí, creo que el sentido de la propuesta de don Eduardo es que la que tiene que hacer el estudio de lo que se ha hecho y que nos recoge todo ese bagaje es la Auditoría Interna.

Ahora, yo no estoy de acuerdo con el señor auditor de que nos diga que no a los directores, porque la Auditoría Interna, precisamente, le responde a este cuerpo colegiado con respecto a solicitudes de informes. En cuanto a su plan de trabajo, puede haber desviaciones, que son sanas, porque está sujeto a una recomendación por moción de este cuerpo directivo, entonces, no debe ser tan rígida en ese aspecto.

Por último, esa observación que está haciendo Shirley, yo estoy de acuerdo en agregarla como una quinta moción de que podamos hacer la gestión, para que se pueda, inclusive, mejorar las condiciones de ley. Ahora, ¿qué es lo que necesitan los pequeños agricultores? No son políticas del Ministerio de Agricultura; es financiamiento.

Entonces, a pesar de que este no sea un sector que sea preponderante para el Banco, si se flexibiliza con la maquinaria que tenemos nosotros para colocar crédito y nada más la redireccionamos, van a haber reactivaciones económicas debido, precisamente, al acceso al crédito, eso sí, un acceso al crédito flexible y todo lo que está solicitando la moción, entonces, yo la veo desde ese sentido muy sano.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Iliana. Don Jorge.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Presidenta, gracias. En realidad, vamos a ver, me parece que la moción se explica por sí sola y lo único que se pretende es hacer el estudio tanto en la parte gerencial como en la parte de auditoría, para saber ¿dónde estamos?, ¿quiénes somos?, ¿qué tenemos? y ¿en qué nos ha

faltado en el enfoque hacia ese sector empresarial? para, luego, la Junta Directiva, como tal, vea los informes. Lo que no quiero yo, como proponente, es hacer una discusión sobre el tema, que nos sobran a todos argumentos y a este servidor también, porque he estado en la discusión de muchas de estas leyes que han nacido con un propósito y se han convertido en otra cosa cuando están en la práctica.

Entonces, nosotros, como entidad bancaria, como entidad financiera, con un mandato legal que, inclusive, ahí lo mencioné, para poder ver con qué salimos a otros sectores institucionales o financieros a ser esos ligámenes, para poder crear un producto acorde con esa parte empresarial.

Eso es lo que pretendo, por eso es que no he generado más la discusión, que es muy rica, pero que traté de concretarla fundamentando las peticiones a nuestro cuerpo administrativo a través de donde enviamos nosotros las directrices, que es al cuerpo gerencial, y a través también del estudio de la Auditoría Interna, para ver si el frío está en las cobijas o no está en las cobijas, a ver en qué es en lo que fallamos nosotros a nivel procedimental dentro del Banco Popular y qué es lo que hacia afuera podemos hacer en la totalidad del sistema.

Gracias, Presidenta. Aquí estoy, por cualquier cosa y provecho a todos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Don Eduardo y don Marvin.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Don Alberto Navarro.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

No voy a hacer más comentarios.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿No? Don Alberto y, para terminar, don Marvin, para que usted cierre.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No se escucha, Alberto.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿A quién están hablando, a mí?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No. Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Gracias, doña Genoveva.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

¿No pudo?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No pudo Alberto. Tal vez, mencionar dos cosas: me parece que la moción tiene un peso importante y el Banco, en cuanto a la estructura que se está planteando de fortalecer el crédito social, ahí tendríamos ya un elemento importante que lo hicimos a través de... [incomprensible en el audio] donde damos la posibilidad de financiar agricultura con avales de Fodemipyme, que se es el planteamiento, y tan es así que dejamos abierta la condición de que las empresas tienen que estar inscritas en el MEIC y en PYMPA, que es del MAG, entonces, la idea es empezar ahí.

A mí me parece bien algo por dominar si logramos establecer esa alianza estratégica con el BID, para poder tomar ese *know how* del BID, ese deseo del BID de impactar el país y que sea el Banco Popular ese brazo del BID para poder impactar al sector agrícola de nuestro país.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Está dentro de la ruta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Claro, porque, además, podríamos valernos de la experiencia que tiene Perú de cómo lo han hecho en su país y empezar a desarrollar de una forma importante, pero con conocimiento, conocimiento que hoy en el Banco Popular es bajo, no ha sido el *core* del Negocio.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Con mucho gusto, le busco la cita con el Presidente del BID.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Muchas gracias.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, si gustan, entonces, procedemos a votar la moción de don Jorge Eduardo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo creo que voy a ser el único disidente de la moción, entonces, ¿si me permite hablar de primero?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ajá.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo estoy de acuerdo con el fondo de la moción, no estoy de acuerdo con la forma: me parece que se están mezclando temas estratégicos, porque se habla de estrategia antes de tener el diagnóstico y ese diagnóstico me parece que es lo primero que esta Junta Directiva debe conocer, partiendo de que hoy ese no es un sector estratégico para el Banco Popular, de acuerdo con lo que ha dicho don Marvin.

Si se replanteara la moción, yo la apoyaría poniendo los factores en su debido orden, que es, primero, el diagnóstico, su análisis, una propuesta integral a la Junta Directiva y, luego, definir una estrategia. Ese es el orden como yo veo una cosa de estas. Como escucho que no hay voluntad para hacer un cambio de moción, no la apoyaría.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Jorge Eduardo.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo también agregaría, en relación con el punto 2 al que me referí, que las revisiones se hagan y demás y se genere el plan de trabajo que dice don Marvin, pero teniendo el cuidado de no invertir tanto tiempo, ni tampoco tantos recursos monetarios hasta no saber estratégicamente qué es en realidad lo que el sector requiere y si es conveniente desde un punto de vista de estrategia para el Banco Popular. Entonces, hacer esa salvedad de que no se inviertan tantos recursos financieros y monetarios en un tema que en este momento no ha resultado estratégico en el Banco Popular y que este tampoco tiene tanto conocimiento.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Jorge Eduardo, hay dos solicitudes, aunque, prácticamente, todo el mundo está de acuerdo con su valiosa moción, para hacerle un pequeño cambio, si usted lo acepta, en el Por Tanto se instruya a la Administración para que presente un plan de trabajo y yo, antes del plan de trabajo, si pondría el diagnóstico, porque, precisamente, bueno, yo que doy clases en la universidad y en esta materia y cuando desarrollamos un proyecto, una de las primeras cosas que uno manda a hacer a los estudiantes es un diagnóstico ¿Para qué? Para ver si existe verdaderamente la viabilidad y la factibilidad del proyecto que se va a desarrollar.

Entonces, creo que sería muy exitoso, tal vez, hasta los mismos resultados que vamos a encontrarnos aquí, porque no solo van a ser los agricultores, los cafetaleros, los ganaderos, los pesqueros de donde vamos a obtener insumos muy valiosos y creo que aquí estamos personas hasta en esta misma Junta Directiva, porque, ahora, veo que doña Clemencia también ha andado por los mismos caminos que yo ando y tenemos suficientes insumos para aportar al Banco Popular y para poder lograr hacer algo así. No sé, don Jorge Eduardo, si usted está de acuerdo o lo que usted dice dejarlo así como está.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Vamos a ver si les aparece la imagen. Yo estoy viendo el documento que dice... Estamos hablando de que es una propuesta integral que contemple la estrategia institucional para la atención... O sea, no veo yo cuál es la diferencia que está proponiendo en cuanto a la redacción.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Jorge, es en el Por tanto.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Estoy hablando en el Por tanto, perdón, donde se instruye a la Administración.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

La idea es, don Jorge Eduardo, es que se instruya a presentar un diagnóstico y un plan de trabajo. Ese sería el único cambio.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Un plan de trabajo en lugar de una propuesta integral?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Primero un diagnóstico.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Genoveva, ¿me permite? Es para hacer un diagnóstico para determinar si aquí en el Banco nunca se ha colocado crédito agrícola.

La Directora, Sra. González Mora:

No necesariamente.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Y esa área colocaba crédito agrícola, que la perdimos, pero sí existía aquí. Lo que quiere Jorge Eduardo es un plan de acción para reactivar ese sector.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Precisamente. Por lo menos yo creo, porque yo estoy totalmente de acuerdo con la moción de don Jorge Eduardo, pero los tiempos han cambiado, y si esto se hizo en el pasado y tal vez no funcionó, y como no ha funcionado en otros bancos, y si queremos que aquí funcione y precisamente este compromiso que se está adquiriendo con la Presidencia de la República y con el Ministro del Ministerio de Agricultura y Ganadería, hagámoslo bien hecho. Es lo que yo creo.

Entonces, don Jorge, veo que la voluntad sí es total y que todos te apoyamos en esta moción, porque soy la primera, tomando en cuenta más bien para enriquecer tu propuesta, Jorge, estas dos cositas.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Si me hace el favor, nada más, repítamelo para ver qué es la parte que cambiaría.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Okey. Te lo leo, Jorge. En el punto 1 del Por tanto es:

Se instruye a la Administración para presentar un diagnóstico y un plan de trabajo a esta Junta Directiva Nacional.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Y después de ahí se mantiene todo lo demás?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, a partir de ahí se mantiene todo lo demás.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo. Votémoslo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Okey. Señores, si están de acuerdo. Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Doña Genoveva, estoy de acuerdo siempre y cuando ninguna acción se tome antes de que la Junta...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, no. Desde luego. Por lo mismo estamos tomando...

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Presidenta, perdón. Para aclarar el espíritu del proponente. No estoy pretendiendo que se tome ninguna acción. Más bien es traer ambas instancias, la Gerencia General Corporativa y la Auditoría Interna, todo a la Junta Directiva para que esta decida con base en lo que vea, pero así de específico como se está solicitando, qué es lo que se quiere seguir a partir de ahí. Eso es todo. No se está accionando nada absolutamente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Por lo menos así fue como yo lo entendí también.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Como usted lo redactó, señora Presidenta, en el punto 1.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Okey. Señores, ya todos aquí votaron. Falta su voto, don Jorge Eduardo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“CONSIDERANDOS

El Banco Popular y de Desarrollo Comunal es una institución destinada a dar protección económica y bienestar a los trabajadores y trabajadoras mediante el fomento al ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito.

La obtención de materias primas es la característica principal del sector primario, este sector comprende justamente el aprovechamiento de los recursos agrícolas, pecuarios, pesqueros, forestales, entre otros.

La estabilidad económica y la seguridad alimentaria de los países depende en gran medida del sector primario, la posición geográfica privilegiada de Costa Rica, los microclimas, los diferentes tipos de suelos, las disponibilidades de agua, hacen que en este país podamos producir gran cantidad de alimentos.

Conocer, valorar y apoyar al sector primario debería ser parte fundamental en la gestión del Banco Popular y debe formar parte de nuestros ejes o dimensiones en las cuales debe tener impacto y procurando la generación de bienestar social.

Nuestra banca de desarrollo y el Banco Popular se han mantenido distante del sector agropecuario, nuestros analistas se concentran y han desarrollado capacidades, habilidades y destrezas principalmente para la atención del sector comercio y servicios. Cuántos de ellos saben de tratar la ganadería de cría, proyectos de engorde, cultivos, producción avícola, apicultura, agricultura orgánica en ambientes controlados, solo por citar algunas diversidades.

El Banco Popular tiene cobertura nacional, más de 100 oficinas y un gran grupo de ellas y sus agencias ubicadas fuera de la GAM, muchas de ellas en zonas de alta vocación productiva, por ejemplo, San Carlos, Guápiles, Siquirres, San Ramón, Zarcero, Los Santos, Pérez Zeledón, Turrialba, Ciudad Neily, incluyendo Cartago y Heredia, solo por citar algunas; en ellas hemos perdido la especialidad técnica para resolver y concentramos analistas en centrales o fábricas de crédito, donde asignamos casos por rol; para muchos de esos casos tomamos un analista que proviene de la zona central o zona caribe y le asignamos el análisis de un proyecto ganadero de leche desarrollado en la región norte, o un caso de producción hortícola en Tierra Blanca de Cartago. Sometemos el caso a un analista que no tiene conocimiento de la zona, no ha sido su especialidad, carece de formación técnica, no conoce los elementos fundamentales del ciclo productivo; bajo este escenario acrecentamos las tasas de rechazo provocadas por el desconocimiento o la incertidumbre que esto produce.

El mismo proceso de ventas también desconoce la parte técnica de las actividades productivas que hay en su región, por eso solo atendemos lo tradicional, hablamos de comercio y servicios; se tienen debilidades en el conocimiento de los ciclos productivos por producto, etapas del proceso, fases, requerimientos de inversión de recursos para preparación de suelos, rendimientos por producto considerando zonas, tipos o variedades, demanda o mercado, avíos o proyecciones financieras; lo anterior prácticamente a todo nivel, incluyendo los niveles resolutivos y los niveles de fiscalización, me refiero a las auditorías internas.

Se debe analizar cuánta capacitación técnica han recibido nuestros equipos de negocios, los analistas, los niveles resolutivos y la misma fiscalización, qué rol juega la Banca Empresarial en proponer modelos de atención para el sector productivo, en ser gestores de la estrategia, qué articulaciones se han realizado en el MAG, con el INDER, con la institucionalidad pública a cargo del sector, qué rol han jugado la División de Cultura y Capacitación, articulando, creando alianzas, buscando y propiciando formación para nuestros equipos, qué rol ha jugado la misma Auditoría Interna advirtiendo en sus informes y generando recomendaciones de valoren este sentido, o vamos a permitir que se sigan realizando informes de persecución a nuestros compañeros que cometen errores por falta de capacitación, o bien que sigan haciendo informes para entabrar el funcionamiento del Banco, agregando grasa y burocracia a nuestros procesos que con este tipo de informes ganan sus cuadros de mando y cobran sus incentivos.

Bajo este escenario, me pregunto: “Cómo vamos a llegar a ser lo que debemos ser?” el Banco de Desarrollo de las regiones, ¿cómo vamos a cumplir con el mandato de la Ley Orgánica del Banco en sus artículos 2 y 34? ¿Cómo vamos a llegar al ser el Banco del sector agropecuario? A futuro los bancos que no sean de desarrollo están condenados a desaparecer, miremos el camino que lleva el BCR, debemos reaccionar a tiempo.

RESULTANDOS

De conformidad con el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco Popular, donde el objetivo primordial de esta institución es claro:

“Dar protección económica y bienestar a los y trabajadoras, mediante el fomento del ahorro y la satisfacción de sus necesidades de crédito”.

El mismo artículo 34 señala:

“Los recursos del Banco serán empleados en la concesión de préstamos a los trabajadores, artesanos, pequeños productores, asociaciones de desarrollo comunal, municipalidades, cooperativas y organizaciones sindicales”.

En concordancia con las pautas y orientaciones generales emanadas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y plasmadas en el Plan Estratégico 2019-2023. “Fomento del Desarrollo Nacional”.



Fieles al propósito institucional: “Construimos bienestar” y contemplando lo escrito en nuestra misión y visión, es de alta relevancia para el país que el Banco asuma su rol en el eje de Desarrollo Económico y principalmente de un sector tan importante como lo es el sector primario de la economía.

POR TANTO

1. Se instruye a la Administración para presentar un diagnóstico y un plan de trabajo a esta Junta Directiva Nacional, en un plazo de 30 días:

a) Una propuesta integral que contemple la estrategia institucional para la atención del sector agropecuario, debe incluir el modelo organizativo y de negocio por utilizar, las metas cronograma con los plazos, los responsables, los productos y los indicadores y la proyección del impacto.

b) Complementario con el inciso anterior, se debe presentar el plan de capacitación y formación a todo nivel, enfocado en dotar, desarrollar y actualizar las capacidades técnicas de nuestros equipos con el fin de acompañar la estrategia.

c) Considerar e incluir en la propuesta el apoyo que puedan generar los avales del Fodemipyme o de otros fondos existentes en el país, que permitan crear y acompañar programas de crédito dirigidos al sector agropecuario para facilitar la canalización de los recursos. Incluir la creación de fondos de garantía en la banca social para el sector agropecuario.

2. Para la Administración, en un plazo que vencerá el 30 de junio de 2023, revisar todo el cuerpo normativo existente en materia del financiamiento al sector productivo, manuales de directrices, políticas, circulares, evaluando su obsolescencia y presentar a esta Junta Directiva un nuevo cuerpo normativo, totalmente actualizado, eficiente, acorde con la evaluación de riesgo de crédito que requieren las actividades productivas en la actualidad y con visión al futuro; aplicando conceptos de innovación en ingeniería financiera. Deben participar multidisciplinariamente áreas como: Banca Empresarial, Riesgo, Gestión Normativa, Investigación de Mercados y Auditoría Interna y las dependencias que la administración considere. Se debe contemplar el análisis y la investigación que se logre hacer de la competencia en este campo. Valorar una reorganización estructural para la Banca de Desarrollo separándola de la Banca o de los negocios corporativos.

3. Para la Auditoría Interna, en un plazo de 30 días, rendir a esta Junta Directiva un informe que contemple, para los últimos 4 años, las recomendaciones que se hayan realizado en sus diferentes estudios, advirtiendo sobre la falta de estrategia en materia de atención al sector productivo y agropecuario, donde se evidencie que se hayan dado recomendaciones o realizado evaluaciones sobre el modelo de atención al sector empresarial y al sector agropecuario, donde se observen los aportes de valor que esta Auditoría ha realizado a los procesos de análisis, buscando la eficiencia y el adelgazamiento de

estos y refiriéndose sobre el conocimiento técnico de nuestros equipos para la atención del sector agropecuario y productivo.

4. Para la Auditoría Interna, realizar una evaluación integral del actual modelo de gestión, organización y distribución, negocios, análisis de crédito, capacidades técnicas y logísticas presentes en el Banco Popular para la atención del sector empresarial y agropecuario; identificando prácticas normas, disposiciones, flujos de proceso, controles, documentación, volumen de informes, exceso de requisitos, que restan eficiencia, competitividad y que no aportan valor al proceso como un todo, aportando insumos y dando recomendaciones a esta Junta Directiva para que de forma constructiva y de la mano con la Administración tomen decisiones con el fin de recuperar la posición del Banco dentro del mercado en materia de financiamiento productivo.

El resultado de esta evaluación debe ser entregado a esta Junta Directiva en un plazo de 45 días". (340)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Mañana tenemos en el Comité Corporativo de Tecnología de Información una charla que es muy provechosa, considero, para los miembros también de la Junta Directiva. El señor Alejandro Azofeifa Lughier de Huawei nos va a dar una exposición sobre información tecnológica. Va a ser de las ocho a las nueve de la mañana virtual. A los que estén interesados, les puedo pasar el enlace para que se unan a la exposición y la aprovechen.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Se las recomiendo, porque yo ya la recibí y aun así la voy a volver a recibir. Es bien importante.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

¿Esa es una nota que envió el Gerente?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, no, señor. Es otra cosa.

ARTÍCULO 8

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el informe anual de labores de la Auditoría Interna, correspondiente a la gestión que abarca desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2022. Así como también, el avance en la ejecución del Programa Anual 2022 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786. Además, recomienda se solicite a la Administración presentar un plan de atención, con responsables y fechas de cumplimiento de todos los aspectos relevantes del informe de labores de la Auditoría Interna correspondiente al cuarto trimestre del 2022. (Ref.: Acuerdo CCA-3-ACD-26-2023-Art-4)

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Aquí tengo una presentación ejecutiva. Tal y como lo dijo la señora Presidenta, este el informe anual. Nosotros damos informes cada tres meses, de manera que lo que hacemos en este último correspondería al último trimestre del 2022, pero anualizamos algunas cosas para ver cómo salió. Y lo vamos a resumir lo más posible porque se abarcó con detalle en el Comité Corporativo de Auditoría.

Aquí básicamente hacer ver a los señores Directores que el avance del Plan de Trabajo que se logró fue de un 99%. En ese trimestre emitimos 160 recomendaciones y en el año emitimos 597 recomendaciones. Ahora, ¿qué pasa con las recomendaciones? El tema es si la Administración las aprovecha y les da cumplimiento. Ahí lo que hacemos ver es que las que tienen que ver propiamente con Auditoría Interna, un 82% de las recomendaciones fueron implementadas y ya se constató que lo fueron. Un 16% de esas recomendaciones aún están en el plazo que se otorga a la Administración para implementarlas y un 2% están por validar, esto es que la Administración dice que ya las cumplió, pero estamos en proceso de revisión.

En lo que tiene que ver con las recomendaciones de entes externos, entiendo que la Superintendencia y Auditoría Externa, vemos que un 92% de sus recomendaciones se cumplieron; un 2% está por validar y un 6% está en plazo. Eso nos da un dato importante de cumplimiento por parte de la Administración.

En el Comité les informamos que, durante este trimestre, lejos de ser temas persecutorios y que pueda pensarse que socaban la integridad del personal ni mucho menos, se abarcaron áreas sustantivas, en las cuales se pretendió dar un valor agregado y se detalla algunas de ellas. Se hizo un estudio sobre los indicadores del riesgo de la cartera de crédito, sobre el crédito a las personas físicas, sobre el riesgo de tasas de interés, y otros que ustedes pueden ver fácilmente en la presentación.

Hay algunos temas que nos tocan como Auditoría Interna porque esos son. No somos una institución de beneficencia ni una oficina de asistencia social, sino que tenemos que velar también para que los fondos públicos se utilicen apropiadamente. Entonces, por ejemplo, en esta que tenemos aquí de auditoría continua, en ese trimestre detectamos que había retiros improcedentes de dinero como por \$46 millones y eso causó que varias personas tuviesen que ser separadas de su puesto.

Pero eso no es porque nosotros seamos los malos de la película, es que los malos son los del otro lado. Igual, determinamos que funcionarios modificaban las fechas de pago de los créditos, lo cual también le traía perjuicios económicos a la Institución y ahí se tomaron las medidas disciplinarias correspondientes. Pero dentro de varias de las cosas que ahí estamos indicando, tengo la obligación de incidir o insistir específicamente en el tema de legitimación de capitales, porque la norma me pide que la Junta Directiva conozca un informe específico sobre eso. Eso me dice el Acuerdo Conassif 12-21.

Ya la Superintendencia en algún momento había señalado que nosotros en la Auditoría Interna analizábamos mucho la parte de cómo los ingresos llegan y sí, la vigilancia de que esos recursos lleguen de buena fuente está bien, pero ahora el uso en sí en el Banco con esos créditos y que podemos de alguna manera estar propiciando el uso de fondos para el financiamiento del terrorismo y de armas de destrucción masiva no había sido evaluado. Hicimos una evaluación ciertamente que dio como resultado que hay oportunidades de mejora importantes y la Administración está tomando las medidas del caso.

Eso lo refuerzo con el Programa que tenemos para la Ley 7786, porque el plan de trabajo de la Auditoría Interna está construido para lo normal y tiene que haber un plan específico, lo dice el Conassif, para lo que tiene que ver con el tema de legitimación de capitales. Pero teníamos para ese año tres estudios y aquí lo que estamos aportando es que los tres estudios se ejecutaron en un 100%, que un 71% de las recomendaciones emitidas todavía está en plazo, que hay un 18% de estas recomendaciones que ya se implementaron, pero que estamos en su proceso de revisión para validarlas, y un 21% que ya fueron cumplidas en forma integral.

Tenemos la obligación de decir cómo se ejecutó el presupuesto y decimos que nuestro presupuesto lo ejecutamos en un 76%. La parte no ejecutada no es por falta de ejecutoria porque no quisimos, sino porque son servicios que se contratan por demanda y no fue necesario gastar todos los recursos que teníamos en eso, de manera que la ejecución fue racional.

Y en temas de indicadores, y con esto voy terminando, decir que el avance que se logró en el Plan Estratégico fue del 100%. Las subllaves de pago establecidas en la organización, que ya ustedes conocen bastante, se cumplieron al 100%. El Cuadro de Mando Integral también en un 100%. El Plan de Capacitación, en un 93%, y la cobertura del ciclo de auditoría, un 48%. Esto es que nosotros tenemos que darle vuelta a todos los procesos y subprocesos del Banco en tres años, y durante este año ya llegamos a un acumulado del 73% y tenemos que cumplir durante el 2023 lo que nos falte para darle cobertura a todos los procesos de la organización.

Con esto lo que quiero decir es que cada proceso y subproceso del Banco calificado por riesgo en alto, medio y bajo, ha sido evaluado por la Auditoría, de manera que cuando aquí se nos pide qué hemos dicho de cosas que existen, tenemos por supuesto todas las posibilidades de informarlo, conforme a la discusión anterior. Sobre lo que no existe, no tenemos obviamente evaluaciones, porque no se dan dentro de la organización y ahí pues tendremos poco que decir.

Hay temas que durante el 2022 fueron, señalábamos en el informe, muy relevantes como temas que le preocupan a la Auditoría Interna y ahí hacíamos un esbozo de ellos, y en el informe, un desarrollo. No cabe duda de que uno de ellos tiene que ver con la parte de Tecnología. Si el Banco tiene algún reto importante y una responsabilidad ante esta Junta Directiva es el cambio de estrategia o de administración de nuestra plataforma tecnológica.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta minutos** se retira momentáneamente el Director, Sr. Espinoza Guido.

Ustedes saben perfectamente que vamos a cambiar de timón en el corto plazo, podría ser setiembre, podría ser diciembre o podría ser mayo del año entrante, pero vamos a cambiar importantemente. Vamos a dejar de manejar nuestra plataforma en una estrategia siempre de IAS, pero vamos a cambiar de un proveedor hacia un proveedor. Esto representa un reto realmente y un riesgo importante. Siento que hay que ponerle muchísimo más cuidado, porque puede significar el tema de que el Banco opere o no, es decir, esto es un paso realmente relevante

y del cual pienso que conversamos poco, pero que tendríamos que estar analizando más para ver si realmente tenemos todas las previsiones del caso para continuar operando.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Manuel, en ese punto al que usted se está refiriendo en este momento y al estar tan cerca de TI y desde que ingresé a esta Junta Directiva lo he tomado con mucha responsabilidad. Y ahorita que lo oí a usted hablar de los cambios, hasta que se me paraba la peluca, digo yo, en el sentido de que he sentido que hay una gran buena voluntad tanto de la Administración como del Director de TI, pero me preocupa sobremanera cómo podemos evitar que pase lo que pasó cuando compramos el Lamborghini del T24.

Precisamente por esa actitud de los empleados que no se quisieron acomodar a las directrices que daba T24, iban haciendo agregados y metieron las cajitas que les dio la gana y luego dijeron no, eso no es así, probémoslo así. Me preocupa que vaya a haber eso y todavía con mucho más razón yo siento que TI es un departamento que requiere la presencia de los empleados en sitio. Este muchacho Rolando, según él me lo ha mencionado en varias oportunidades, él ha luchado por eso y se le viene —perdóneme la palabrota— una bronca de patio porque él trata de hacer que la gente venga.

Y luego lo que dicen, que TI no sirve. Eso es lo que uno oye. Cierto que hay personas que están con la camiseta puesta y apoyan, pero qué se puede hacer, don Manuel, al respecto, ya que usted tiene tantos años detrás de esto y verdaderamente siempre oigo que no hay mejoras, que no hay mejoras, a pesar de que este año vimos que diciembre fue un éxito, para lo que se dice que se vivió en años anteriores. Pero, aun así, tanto usted, más que nadie, yo conozco pormenores que a mí me asustan.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, Presidenta. Vamos a ver. El resultado de diciembre fue el resultado de un arduo trabajo de dos años, de reuniones de seguimiento todas las semanas entre la que era la presidenta, don Marvin, este servidor y Rolando casi en todo el proceso, y de un gran acompañamiento de la Sugef. Eso fue un resultado, no fue casuístico. Si la pregunta es *¿y ya resolvimos los temas?* No, no están resueltos. Hemos introducido algunos paliativos importantes, pero ahora de cara a eso que se logró, vamos a agarrar eso y lo vamos a tirar a la Sugef, y vamos a entrar con un Lamborghini nuevo. Y eso nos coloca en una situación de riesgo realmente grave.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y tres minutos** reingresa el Director, Sr. Espinoza Guido.

Y su pregunta es *¿y qué hacemos para que eso salga bien?* Bueno, lo primero era asegurarnos de si el proveedor que tenemos tiene las capacidades, las competencias, la estructura para lograr eso. Y yo le decía a don Marvin hoy, ya hemos tenido... Yo tengo tres auditores metidos en ese tema. Le decía a don Marvin hoy hemos visto debilidades, debilidades que tenemos que estar previendo desde ahora para lograr que realmente esa gente tenga el equipo profesional aquí y estar seguros de con quien estamos trabajando y las capacidades que esa empresa tiene.

Yo le decía a don Marvin hay que ir a ver quién es esa gente y realmente qué están haciendo y cómo vamos a tomar las previsiones para que en setiembre, diciembre y definitivamente en mayo tengamos éxito en esto. Aquí el Banco no debería escatimar recursos.

Lo otro, tener una contraparte fuerte. Hasta ahora uno siente honestamente que al Banco le falta músculo interno. Necesitamos una contraparte fuerte que pasa desde el tema de los negociadores hasta el tema de los técnicos, porque no tenemos una contraparte fuerte. Lo otro es cómo logramos que es el que está atendiendo esto mantenga una actitud colaborativa apropiada para que realmente y facilite el proceso de cambio, porque vamos a cambiar importantemente de piloto de avión y de tripulación.

Entonces, si esta gente que venía en ese avión está piloteando con otra tripulación y no tiene una actitud colaborativa, positiva, alrededor de esto, créame que percibimos que no, esto es sumamente riesgoso. ¿Esto cómo se minimiza? De diferentes formas, negociación, estrategia, manejo de la estructura de ese contrato en el mientras tanto, relaciones políticas de ser necesarias. Marvin me decía que el tiene buena relación y buena disposición. Definitivamente el no maneja tanto la parte técnica y del otro lado —no puedo opinar aquí al menos abiertamente—. Entonces, hay que tomar previsiones. Pero eso es un riesgo importante.

Tenemos experiencias tan duras como la de la implementación de nuestro Core Bancario, que salimos en 2015 y todavía estamos sufriendo con eso, todavía estamos con muchas dudas y muchas ineficiencias alrededor inclusive del conocimiento que internamente tenemos de ese Core. Entonces, el fortalecimiento de ese músculo interno que ahora sí conozca y respalde bien este nuevo avión es fundamental. El capacitar y tener la tripulación apropiada es básico y tenemos que hacerlo desde ya.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Manuel. Sí, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

También para complementar lo que dice don Manuel, que hoy estuvimos justamente conversando de esto. Bueno, del acercamiento que hemos venido teniendo con la gente de Sonda, hemos percibido dos elementos ahí críticos de éxito. El número uno es la necesidad absoluta que tenemos de ICE Datasys, pero sobre todo de Datasys porque es el que maneja hoy todo el tema del Data Center. Y cómo nos expresan en una reunión que tuve con ICE Datasys el lunes precisamente para valorar su apoyo en el proceso de migración, porque ya veíamos ahí dificultades. Hay cosas que les preocupan a ellos sobre las cuales tenemos que trabajar para revisarlas y para lograr involucrarnos como parte de ese apoyo en el proceso de migración.

El próximo lunes tenemos otra reunión con ICE Datasys en esa línea. Ellos lo que están cuestionando puntualmente es que han tenido en este nuevo contrato en doce meses doce multas y que en lo que va del proceso a este paso –ya llevan \$1 millón en multas– van a tener siete multas más. Esos son los cálculos que ellos tienen.

Como bien dice don Manuel, el ICE es la cara del contrato, Datasys es el que está atrás con todo el *know-how*, pero se depende totalmente de Datasys, aunque hay una muy buena intención por parte del ICE y tengo que reconocer la ayuda que nos brindó don Jorge Eduardo haciéndonos el contacto con el presidente ejecutivo del ICE. A partir de ahí, en una reunión que los funcionarios del ICE estaban pasando para el 21, con una llamadita que tuvimos, el lunes los tuvimos acá.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es más, tenemos hasta un chat directo con el presidente del ICE.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero tenemos el factor de que es Datasys el que maneja el contrato. Eso ya lo estamos trabajando y seguimos con las reuniones de negociación, porque es un tema de estrategia que necesitamos llevar a cabo prudentemente. Y lo otro que tuve hoy fue una reunión con Sonda a nivel local y a nivel internacional con los bipís que están encargados de este tema para plantearles dos cosas. Una es que debemos tener un escenario donde no tengamos el apoyo de Datasys y otro esperando que fuera con ese apoyo. Y lo otro es a quién están involucrando en el proceso.

Mencionando que Sonda es un proveedor grande a nivel de Latinoamérica, tiene 14.000 funcionarios, tiene data centers a nivel de administración en Chile y en otras partes del mundo, pero yo coincido igual que don Manuel y lo hablamos hoy, que es necesaria una visita del Banco allá. Ya nos invitaron. Hoy nos lo volvieron a decir. Lo que dicen ellos es para que ustedes vean con quiénes están trabajando. Ya vino un funcionario de Chile. Esperamos que venga otro ya, pero esto necesitamos manejarlo en una estrategia de comunicación permanente con ellos, que hoy definimos también mantener una serie de reuniones permanentes, para poder garantizar la continuidad de un proyecto tan importante.

La fecha preliminar es setiembre, pero se nos vence el contrato con el ICE en mayo. Entonces, necesitamos tener esos lapsos, porque además piden una serie de tiempos y espacios para la implementación que estarían afectando la operatividad nuestra y ese lujo no nos lo podemos dar. Entonces, estamos replanteando el plan de trabajo. Esto es una operación a corazón abierto. Esto es un tema delicadísimo porque en mayo se nos vence el contrato con Datasys y si no tenemos esta solución ya lista y en operación, implementada, nos detenemos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Marvin.

La Directora, Sra. González Mora:

Doña Genoveva, un segundo nada más. Como Presidenta del Comité de Auditoría, quiero reafirmar el comentario inicial de don Manuel en el sentido de que este informe fue visto de manera muy detallada y le dimos especial importancia a las debilidades y oportunidades de mejora, lo cual motiva el segundo inciso de la propuesta de acuerdo, que solicito con respeto, señores, que lo autoricemos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Okey. Voy a leer la propuesta.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Clemencia está solicitando la palabra.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, doña Clemencia, disculpe.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo quería hacer unos comentarios porque yo revisé el informe página por página y le fui haciendo mis observaciones. Como nueva Directora, yo veo este informe y sinceramente les digo que me dio una gran preocupación el estatus del Banco. Seis insatisfactorios y siete mejoras, junto con lo mismo que nos dijo él acá, pero dentro de esos insatisfactorios y cosas preocupantes está que hay deficiencia ante un eventual ciberataque, siendo que el Banco debe estar blindado por completo, es la base de su operación y ya escuché que estamos en el cambio.

El tema de que la información de servicio al cliente no es confiable, o sea, que podemos estar manipulando la información, con lo cual nos estamos autoengañando. Eso es por lo menos lo que estoy percibiendo de lo que se dice en el informe. Por otro lado, que no hay políticas de riesgo ni procedimientos. Entonces, nuevamente deja como que de verdad estamos en una situación precaria, pienso yo. ¿Cómo es posible que estemos con estas debilidades tan importantes para la gestión del Banco?

Y en esto la pregunta, don Manuel, es ¿hace cuánto estamos con una situación así o cómo es que no hemos logrado mejorar estas debilidades que son esenciales, básicas y tan importantes? Y aquí mi reflexión, porque no depende de usted, hay un montón de gente dentro de la organización que hace que las cosas sucedan. Aquí vuelvo a hacer el llamado, la gente, cuando yo hablé de actitudes agresivo-pasivas. Yo creo que el tema del clima organizacional tiene que ser una prioridad para que las cosas sean una realidad en las Sucursales. Podemos dictar cátedra, pero si la gente no hace por dónde corregir las cosas, hasta aquí llegó.

Casualmente, es la figura de la auditoría la que nos abre los ojos. Históricamente, la auditoría era aquel señor con maletín y que todo mundo se asustaba en la contabilidad porque llegaba el auditor, y casi que ni podíamos ofrecerle café porque de pronto se sentía que lo estábamos tratando de sobornar, en auditorías externas. Las auditorías internas cuando nacen y en el fondo es una parte de que yo mismo me acuso para ir mejorando y que cuando llegue la externa, por lo menos yo le tenía un bono al auditor y le decía si no sale ninguna salvedad y no hay ninguna inconsistencia, usted se gana un bono, porque esto quiere decir que usted hizo el trabajo bien antes de que llegara el externo.

Yo fui auditada, pero llegó un momento en que esta tendencia cambió y ya el auditor externo también se convirtió en un aliado, porque al final uno mismo le está pagando. Yo no le estoy pagando a un enemigo, le estoy pagando a alguien para que también me venga, como socio, que ya es un reporte a socios, a decir qué cosas mejoró y que tal vez la Gerencia o la Administración no están viendo.

Pienso que no podemos seguir siendo tan laxos de permitir en el tiempo que las cosas se den, porque estamos en riesgo, y que la figura suya ojalá sea una figura que efectivamente, con el apoyo de la Gerencia General y claramente de todos nosotros, haga que las cosas sucedan y no tengamos que estar viendo insatisfactorios en temas tan serios. Vuelvo a decir. Yo fui leyendo esto y marcaba y decía *no puede ser, no puede ser, a no ser que esté sobredimensionando lo que estaba leyendo.*

Yo pienso que hay que hacer un cambio en el tema del talento humano y de cómo estamos manejando las cosas, porque aquí tiene que haber un compromiso inmediato.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Clemencia.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Así es. Nada más un comentario tal vez sobre la pregunta de la señora. Yo creo tanto en eso que uno de nuestros indicadores del CMI es, y sobre eso nos califican y hasta nos dan un bono o no, que después de cada evaluación que nosotros hacemos, el auditado nos califica y tenemos que obtener una calificación mayor a nueve. Si no tenemos por parte del auditado una calificación, no pasamos. Eso pasa porque tenemos obligación de hacer un informe, un estudio, que agregue valor a lo que esa área está haciendo. Sí, sí, hay muchas cosas que arreglar, muchas cosas que corregir.

Es increíble que la gente de las Oficinas cuando se les dice los vamos a calificar por el servicio al cliente, el cliente tiene que, dejando la Oficina, hacer la calificación, se pongan a hacerlo ellos mismos y tenemos videos donde ponen hasta al guarda a que marque que son positivos. Y eso no se vale y eso pasa por una cultura que requiere manejar el tema de valor. Tenemos que trabajar en eso.

Ayer que usted hablaba tanto del clima y del ambiente organizacional, pasa porque a la gente no le gusta que le digan que eso no se debe hacer, que eso tiene que tratarlo diferente y que realmente tiene que dar un servicio al cliente de alta calidad para que el cliente lo califique apropiadamente y que el reporte que se tenga sea confiable de que se está dando un buen servicio. Tenemos que hacer mucho. Tenemos que trabajar en clima, en valores, en capacitación, para lograr cambios realmente importantes.

En el tema de TI hay mucho que hacer para lograr que podamos también dar servicios de calidad y competitivos, porque hasta ahora es un poco sostener la cosa con las poquitas situaciones que tenemos y como, yo creo que Marvin lo ha señalado no sé cuántas veces, eso viene desde hace veinte años y con el cambio que hicimos en el año 2015, todavía hemos logrado poco en términos de mejorar las posibilidades de dar servicios nuevos, servicios novedosos. Solo para poner el *QuickPass* duramos no sé cuántos años y ustedes ven que hoy todo mundo está con el *Wallet* y el tal y tal, y nosotros no lo tenemos.

Y así. Esos son problemas. No es que no queremos, es que no tenemos tecnología para hacerlo. No obstante, invertimos miles de millones al año. Solamente en los contratos que ayer hablábamos, tercerizados, \$12.000 millones, pero súmele a eso todos los contratos de administración del IAS y se dará cuenta de que el chorro es bien grande y sigue abierto, y no logramos lo que queremos. Hay mucho que hacer y mucho que mejorar.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Manuel. Don Eduardo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí. Un poco en la línea de doña Clemencia. Solo un ejemplo. Es que en el cuarto trimestre se hizo un trabajo que tiene que ver con el tema de la gestión del riesgo de tasa de interés y ahí hay una oportunidad de mejora, entonces, yo quisiera, don Manuel, porque tenemos una unidad de riesgos, tenemos gente especializada a lo largo de todo el Banco y usted es contundente en que hay deficiencias en el tema de la gestión del riesgo de tasa de interés. Y ese es un tema medular, central, del Banco. Quería referirme un poco tal vez... No es que me diga la base del informe, sino un comentario sobre ese aspecto específico, porque si bien no tiene la calificación roja de insatisfactorio, es un tema clave de la gestión financiera del Banco.

Al ser las **diecinueve horas con tres minutos** se retira momentáneamente la Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

La gestión financiera pasa por dos problemas en temas clave corporativos. Primero, si logramos tener o no una tesorería corporativa y si realmente tenemos la capacidad de administrar los recursos de efectivo en forma eficiente corporativamente hablando. La respuesta es hemos avanzado, pero no estamos al nivel en que deberíamos estar. Y aquí el señor Gerente lo ha señalado no sé cuántas veces, es decir, aquí hay Sociedades y hay Gerentes que hacen lo que quieren en el momento en que lo consideren aunque afecte los flujos y la operación del Conglomerado.

Entonces, usted dice ¿nos falta trabajar ahí? Sí nos falta trabajar ahí. Los modelos para la administración de las inversiones y la definición de tasas o del cómo tienen oportunidades de mejora, que es lo que nosotros señalamos ahí. Yo creo que ya a estas alturas esas recomendaciones deben haberse implementado. Pero bueno, de eso se trata. No es que lo estemos haciendo del todo mal, pero se puede mejorar.

En el tema de transportación de valores, que lo analizábamos y lo vemos ahí, ya hemos cambiado bastante y ahora tenemos nuestros propios camiones repartidores. Pagábamos montones de dinero con eso. ¿Que no lo estamos haciendo todavía bien? Bueno, ¿qué llevamos con eso?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Dos años.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Si acaso. Estamos como aprendiendo, como afinando eso, y vimos que había oportunidades de mejora porque había riesgos que no deberíamos de tener ahí y hay que hacerlo. Antes no teníamos nada de eso, es decir, pagábamos muchísimo dinero por eso. Ustedes no se imaginan. Y actualmente tenemos un servicio que ciertamente hay que mejorar, pero que ahí está y son cosas que se ha ido implementando en los últimos dos años. Pero la tarea es grande, no es un tema fácil.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Don Jorge Eduardo, ¿usted solicitó la palabra?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No, perdón, es que viendo la hora, no había visto que ya pasaban las siete.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Perfecto. De una vez tomemos el acuerdo, compañeros, si les parece, para poder extender la hora más allá de las siete de la noche.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

No muy allá, por favor.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

De acuerdo.

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

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5986 hasta las 20:30 a fin de avanzar con los puntos agendados”.
(341)

ACUERDO FIRME.

La Directora, Sra. González Mora:

Es que yo tenía una pequeña... por favor, y juro que son tres puntos de leer; para doña Clemencia y don Eduardo, en relación con los comentarios que hacían, desde el Comité de Auditoría estamos estableciendo lineamientos, estamos estableciendo plazos de cumplimiento con las debilidades, como les repito, en el 8.3.1 y el 8.3.2 lo van a ver y algo que no se estilaba y es fijar, además de los plazos, los responsables, con nombres y apellidos, porque existía la costumbre de que decía: área de cobros, pero no se señalaba, exactamente, a aquella persona responsable, por si fuera el caso, traerla al Comité y que nos explique. “Mire ¿cuáles son sus limitaciones por las cuales no ha cumplido con esa debilidad? ¿Qué necesita, qué limitaciones, qué recursos?”.

Entonces, eso; el establecer responsables, plazos y definir muy bien la raíz de los problemas, para atacarlos desde ahí, que es lo que venimos haciendo. Lo mismo que una estandarización de reportes a nivel de Conglomerado para tener base comparativa cuando ingresamos cada uno reportado. La misma información de formatos que uno después decía: “al final no supe cómo quedó cada una, no tengo base comparativa” y ahora los informes son una maravilla para efectos de análisis y sacar conclusiones.

Por ahí vamos. Por eso, les pido con todo el respeto que apoyemos las propuestas de acuerdo con lo que tiene que ver...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Tal vez ahí, doña Shirley, preguntarle a don Marvin, porque el plazo se lo pone en dos semanas.

Al ser las **diecinueve horas con siete minutos**, reingresa la Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, si me permite. Sí. En realidad, sobre todo esto ya tenemos acciones. Como bien decía don Manuel; ya unas concluidas y otras en proceso. Nada más aprovechando la intervención; por ejemplo, Seguridad de la Información, con el tema de ciberseguridad, que es tan importante, lo venimos trabajando desde hace año y medio, me parece ya, si la memoria no me falla, en reuniones permanentes y ya es un problema que estamos atacando y lo hemos reforzado con personal interno, personal externo, comprando herramientas tecnológicas, alianzas con proveedores. Esa es una de las que está en proceso y es una de las que don Manuel en su informe lo explica.

Pero sí, yo creo que todas están en proceso, no hay ninguna que hayamos dejado y es un cierre de brechas permanente.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Solo quiero cerrar, que para mí un informe de Auditoría es tan serio que en otros grupos del Comité tuve la oportunidad de escuchar a la presidenta de la Caja hace poquito. Una semana antes de que fuera llamada a la Asamblea Legislativa a rendir cuentas, que la Cámara de Comercio le mandó una nota, porque ella más bien pidiendo el apoyo de la Cámara.

Comenta ella, que cuando ella ahorita como presidenta, había informes de Auditoría que tenían las mismas inconsistencias de hace seis años y que nada pasaba año con año. Y esto es lo que hace que el presidente haga un llamado e, incluso, la representante del sector privado le pidiera la renuncia y fue doña Marielos [incomprensible en el audio] fue destituido por la vergüenza de que no hubieran ejecutado el seguimiento de lo que es una auditoría interna, porque no era ni la externa. Interna.

Entonces, ojalá que no nos... la idea es que estas inconsistencias no se aparezcan en un informe año con año, porque habla de nosotros y de nuestra gestión, definitivamente.

Al ser las **diecinueve horas con ocho minutos**, sale el Director, Sr. Navarro Ceciliano.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, nada más para hacer mención de que sí pasa. O sea, don Manuel hablaba del cumplimiento que tiene la Administración. Es un alto cumplimiento. Eso no podemos obviarlo. Hay temas que todavía están en proceso, hay temas que son... que estamos cerrando brechas, que estamos trabajando en ello.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Procedo a leer el acuerdo: dar por conocido el informe anual de...

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

Doña Genoveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, perdón. Adelante.

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

Gracias, doña Nidia. Creo que ahora sí me escuchan. No, para contestarle a don Eduardo Navarro, también, sobre este informe de evaluación del riesgo de tasa de interés. No necesariamente era sobre la gestión del riesgo, sino sobre todo el proceso de riesgo de tasa de interés y cómo se gestiona. Como lo dijo don Manuel, mucho va sobre la gestión de este riesgo.

En el caso nuestro, las recomendaciones que nos dieron fueron, básicamente, la documentación de ciertas políticas que no teníamos documentadas y que se estaban realizando y que se diera la integralidad de que no era un tema de riesgo, sino era de la gestión en todo el proceso.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Alberto. Procedo: "dar por conocido el informe anual de labores de la Auditoría Interna, correspondiente a la gestión que abarca desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2022.

Solicitar a la Administración presentar al Comité Corporativo de Auditoría, en un plazo de dos semanas, un plan de atención con responsables y fechas de cumplimiento para todos los aspectos relevantes contenidos en el informe de labores de la Auditoría Interna correspondiente al cuarto trimestre del año 2022".

Señores, si están de acuerdo, procedemos a votar. Sí, muchas gracias.

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

“1. Dar por conocido el informe anual de labores de la Auditoría Interna, correspondiente a la gestión que abarca desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, así como el avance en la ejecución del Programa Anual 2022 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786.

Lo anterior, en atención a los artículos 22 incisos d) y e) del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y el artículo 30 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Administración presentar al Comité Corporativo de Auditoría, en un plazo de dos semanas, un plan de atención con responsables y fechas de cumplimiento para todos los aspectos relevantes contenidos en el informe de labores de la Auditoría Interna correspondiente al cuarto trimestre del año 2022”. (345)
(Ref.: Acuerdo CCA-3-ACD-26-2023-Art-4)

ARTÍCULO 9

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría recomienda, a la Junta Directiva Nacional que, en su calidad de Asamblea de Accionistas, instruya a las Administraciones del Banco Popular y de las cuatro Sociedades Anónimas para que presenten ante el Comité Corporativo de Auditoría las Cartas de Gerencia respectivas correspondientes al periodo 2022, elaboradas por el Despacho de Auditoría Externa Crowe Horwath CR S. A., con el propósito de definir, en conjunto con ese Comité, prioridades de trabajo, plazos de resolución y responsables para la atención de sus observaciones. (Ref.: Acuerdo CCA-3-ACD-31-2023-Art-5)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Quién hace esta exposición? Es un acuerdo...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Nada más que yo tengo una pequeña duda en la redacción, porque dice “solicitar a las administraciones del Banco Popular y de las cuatro sociedades anónimas”. ¿No será a la Administración del Banco y a las Juntas Directivas de las sociedades...”.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo creo que es a la Administración de las cuatro sociedades. Del Banco y las juntas directivas.

La Directora, Sra. González Mora:

Es que yo en la indicación de acuerdo tengo otra cosa. Dice: recomendar a la Junta Directiva Nacional que, en su calidad de Asamblea de Accionistas del Conglomerado, instruya a la administración...”, pero sí es un acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Están de acuerdo, señores? Don Jorge, tiene que hablar. Tiene que decir el nombre.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Perdón, que no le oí.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A ver si don Jorge Sánchez está de acuerdo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Sí, de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Ok. Bueno, es que, en relación con eso, viene una propuesta de acuerdo que, entonces, dice: "solicitar a la Administración del Banco Popular y a las Juntas Directivas de las cuatro sociedades anónimas que presenten ante el Comité Corporativo de Auditoría las Cartas de Gerencia", pero eso es con base en esto.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, pero es que la Nacional actuando como Asamblea de Accionistas. Sí, pero ya lo aprobamos, es que me da la sensación de que esto es una repetición.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que este es ya el acuerdo.

La Directora, Sra. González Mora:

Gracias.

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

"Solicitar a la Administración del Banco Popular y a las Juntas Directivas de las cuatro sociedades anónimas que presenten ante el Comité Corporativo de Auditoría las Cartas de Gerencia respectivas correspondientes al periodo 2022, elaboradas por el Despacho de Auditoría Externa Crowe Horwath CR S. A., con el propósito de definir, en conjunto con dicho Comité, prioridades de trabajo, plazos de resolución y responsables para la atención de sus observaciones". (346)
(Ref.: Acuerdo CCA-3-ACD-31-2023-Art-5)

ARTÍCULO 10

8.3.3.- El Comité Corporativo de Auditoría recomienda a la Junta Directiva Nacional que, en su calidad de Asamblea de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., y de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., solicite a las Auditorías Internas de ambas Sociedades Anónimas que realicen los estudios necesarios para estandarizar su ciclo de auditoría a tres años en el presente periodo, de conformidad con todo el Conglomerado y tomando como consideración las buenas prácticas de la Auditoría Interna del Banco Popular y de las otras dos subsidiarias y la adecuación correspondiente a los ciclos económicos que estamos viviendo actualmente. (Ref.: Acuerdo CCA-3-ACD-32-2023-Art-6)

Al ser las **diecinueve horas con quince minutos**, reingresa el Director, Sr. Navarro Ceciliano.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me da la impresión de que esto es como la anterior; una recomendación y viene el acuerdo. ¿Correcto, así es, don Manuel?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es correcto y es igual...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es igual, viene el mismo error.

La Directora, Sra. González Mora:

Tal vez, doña Genoveva, si usted me permite 30 segundos para que los señores directores entiendan el espíritu de este acuerdo: es que en las exposiciones que hubo en el Comité sobre el cumplimiento del plan de trabajo detectamos que solo dos de las sociedades tienen ciclos de auditoría de cinco años. Solo dos. Solo dos tienen cinco, que eran Valores y la Operadora. Los demás tienen tres.

Tres es el objetivo. Entonces, lo que pretendemos es estandarizar que todo el Conglomerado tenga un ciclo de auditoría, lo que significa darle vuelta y auditar todo el universo establecido para cada una de las sociedades de tres años para estandarizar.

Repito, solo Valores y la Operadora tienen cinco, entonces, lo que se recomienda es que estas dos sociedades hagan los estudios necesarios de recurso y demás para que logremos que, a partir de lo que ellos decidan, de acuerdo con lo que propongan, hagan ese ciclo de tres años para tenerlos todos igual a nivel de cumplimiento.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Se tienen que auditar todos los años, me imagino?

La Directora, Sra. González Mora:

No, no, no. A ver: es que las auditorías tienen un universo auditable. Es como un índice de todo lo que hay que hacer y no se puede realizar en un año. Entonces, para darle vuelta a ese universo, se tarda x cantidad de años.

Entonces, a nivel del Conglomerado hay tres empresas —somo cinco—, tres de las sociedades o Banco y dos más que ya lo hacen a tres años. Solo nos quedan Valores y la OPC que deben acortar ese ciclo de auditoría para que todos quedemos en tres años y que le den vuelta a todo el plan de trabajo de ellos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, como era una recomendación, el acuerdo es exactamente igual, pero como hicimos el anterior. Dice: “solicitar a las Juntas Directivas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., y de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A que instruyan a sus Auditorías Internas a que realicen los estudios necesarios para estandarizar su ciclo de auditoría a tres años en el presente periodo, de conformidad con todo el Conglomerado y tomando como consideración las buenas prácticas de la Auditoría Interna del Banco Popular y de las otras dos subsidiarias y la adecuación correspondiente a los ciclos económicos que estamos viviendo actualmente”.

¿Estamos de acuerdo, entonces? Don Jorge Eduardo ¿puede prender la cámara y votar, por favor?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Sí señora, aquí estoy.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No se escucha el voto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Jorge, tiene que decir su nombre y decir a viva voz que voto.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

A viva voz digo mi voto y mi imagen está ahí también, por aquello.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. y de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

“Solicitar a las Juntas Directivas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., y de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A que instruyan a sus Auditorías Internas para que realicen los estudios necesarios para estandarizar su ciclo de auditoría a tres años en el presente periodo, de conformidad con todo el Conglomerado y tomando como consideración las buenas prácticas de la Auditoría Interna del Banco Popular y de las otras dos subsidiarias y la adecuación correspondiente a los ciclos económicos que estamos viviendo actualmente”. (347)

(Ref.: Acuerdo CCA-3-ACD-32-2023-Art-6)

ARTÍCULO 11

8.3.4.a.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, la propuesta de modificación al Reglamento para el desarrollo de las competencias y el conocimiento del personal del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, con el visto bueno de esa comisión. (Ref.: Acuerdo CTAJ-3-ACD-14-2023-Art-3)

8.3.4.b.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, propuesta de modificación del artículo 8 del Reglamento para el desarrollo de conocimiento y de las competencias del personal del Conglomerado Financiero Banco Popular, en atención al acuerdo JDN-5975-Acd-154-2023-Art-14. (Ref.: Acuerdo CTAJ-4-ACD-23-2023-Art-5)

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Mientras se une, básicamente se trata de una propuesta que hace Capital Humano a través de la Dirección de desarrollo de las competencias, donde ellos venían trabajando en una modificación a algunas actualizaciones del reglamento. Hicieron la ruta que les corresponde, pasaron por la Comisión de Asuntos Jurídicos, donde analizamos temas de legalidad y hoy Mauricio hace la presentación.

En el camino había un acuerdo de esta Junta, donde nos solicitaban puntualmente aclarar un tema y hacer una recomendación sobre el mismo reglamento. Entonces, lo vamos a dividir en dos partes: Mauricio va a hacer la presentación de qué es lo que viene trabajando y luego, puntualmente, me refiero al acuerdo de Junta Directiva sobre el punto en particular.

Al ser las **diecinueve horas con diecinueve minutos**, inicia su participación virtual el Jefe de la División de Cultura y Desarrollo, Sr. Mauricio Durán Ross.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Mauricio adelante, buenas noches. ¿Cómo está? Don Mauricio. Sí, ahí está, ahí está. Creo que está en *mute*. Hace un rato le pasó lo mismo a don Alberto.

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

Mauricio, tal vez te pueda ayudar. A mí me pasó ahora. A la par del micrófono hay un menú que dice "Comprobación del sistema y ver el micrófono". Ponélo en "varios micrófonos".

El Jefe de la División de Cultura y Desarrollo, Sr. Durán Ross:

¿Ahora sí me escuchan? Hola. Muy bien, perfecto. Buenas noches.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Otra vez está mudito.

El Jefe de la División de Cultura y Desarrollo, Sr. Durán Ross:

Hola, ¿me escuchan? Listo. Vamos a compartir. Hola ¿me escuchan?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Por qué no procede? Es que si no...

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, como un resumen ejecutivo, porque si no Mauricio dura toda la vida en esto.

El Jefe de la División de Cultura y Desarrollo, Sr. Durán Ross:

Si me escuchan, voy a presentar. En realidad, este es un ajuste del Reglamento para el desarrollo del conocimiento y las competencias del personal del Conglomerado Financiero.

Está relacionado con una recomendación de Auditoría que establecía, básicamente, poder conseguir personal; principalmente en Tecnología de Información, con las competencias suficientes.

La situación que se presenta con Tecnología de Información es, básicamente, que en materia de T24 hay otras organizaciones en el Banco, en el país, perdón, que tengan relación o conocimiento de esta materia de T24 y el Reglamento actual de competencias y conocimiento del personas establece que las personas deben tener, al menos, un año para poder participar en procesos de capacitación relacionados con temas técnicos.

Entonces, se está planteando un ajuste en el Reglamento, que ya fueron vistos con la Dirección Jurídica y también en la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos de la Junta Directiva y se está planteando una serie de ajustes en algunos artículos.

Básicamente, los ajustes que se están planteando y que ya fueron analizados en la Comisión Técnica, se relacionan con que las personas puedan participar en capacitaciones independientemente de su forma de contratación y su tiempo de estar en la organización.

Entonces, si en algún momento alguna persona tiene que ingresar a Tecnología de Información y tiene que capacitarse inmediatamente en algún tema técnico, pero también no solamente en temas de Tecnología de Información; puede pasar en cualquier otra área.

Por ejemplo, lo que hemos estado pensando con el tema de Fodemipyme; si entra un grupo nuevo de ejecutivos Fodemipyme, la idea es que con estas modificaciones en los artículos 4, 5, 8, 17 y 18 del Reglamento, que lo que hace es básicamente tratar de establecer esa posibilidad de que personas sin importar cuál es su condición contractual y cuál es su tiempo de estar en la organización, puedan llevar capacitaciones técnicas y puedan, de alguna forma, trabajar o ser capacitados y poder dar todos los productos y servicios que el Banco ofrece.

En este caso, eso es, básicamente, lo que se está planteando. Ya, como les digo, tiene todos los avales jurídicos, legales y lo que se está tratando es, simple y sencillamente, de ajustar para que exista esa posibilidad, de que las personas independientemente de su tipo de contratación y de su tiempo en la organización, puedan ser sujetas a recibir capacitación.

Es, básicamente, el tema que se está planteando acá en este proceso, en este ajuste del reglamento.

Al ser las **diecinueve horas con veintitrés minutos**, sale la Directora, Sra. Palomo Leitón.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Mauricio, tengo una pregunta al respecto, porque, por lo menos con la gente de Fodemipyme lo he hablado mucho y creo que con usted, en alguna oportunidad, lo hablamos. Es referente a que yo supongo que, cuando cualquier persona entra al Banco, va a tener una capacitación base, llamémoslo así, necesaria, pero, muchas veces hay situaciones, como el caso, partamos de microcréditos, que todavía no hay nadie aquí en este Banco que tenga esa especialización.

Entonces, se requiere más gente, entonces se va a tratar de buscar gente dentro del mismo Banco que pueda entrar a estas capacitaciones y recibirlas. No importa si tiene un mes o dos meses, como lo están diciendo, pero qué condiciones se les están poniendo a estas personas, que no lo veo aquí, que los amare. Porque, qué hacemos con invertir en una persona todo un capital de aprendizaje para que, entonces, muy bien, no me gustó, entonces dentro de seis meses se fue para el Banco Nacional.

O sea, estamos dejando eso al descubierto, siento yo.

Al ser las **diecinueve horas con veintisiete minutos**, reingresa la Directora, Sra. Palomo Leitón.

El Jefe de la División de Cultura y Desarrollo, Sr. Durán Ross:

En el anexo uno de este Reglamento sí establece que ciertos montos hacia arriba, se tiene que firmar una carta de compromiso y un pagaré por parte de la persona que está recibiendo la capacitación.

La trasanterior Junta Directiva, porque este Reglamento data de 2018, había establecido un monto mínimo de \$1.000. Aquellas capacitaciones que cuestan de \$1.000 hacia abajo no tienen ese compromiso. Si las capacitaciones son de \$1.000 hacia arriba, pues ya empieza, dependiente, 6 meses, 12 meses, 18 meses, 24 meses de compromiso y tiene que firmar una carta de compromiso y un pagaré, en el sentido de que...

Eso sí se había revisado con la parte jurídica en aquél momento, cuando se había planteado el nuevo Reglamento en el año 2018 y los compromisos van desde los 6 meses hasta 36 meses que, dependiendo del monto, pero sí inician en \$1.000.

Aquellas capacitaciones que tengan un costo menor a \$1.000, pues no hay un compromiso establecido y eso se pensó para programas de especialización. Un programa en el extranjero, un programa en el INCAE, en una universidad que normalmente son más altos que \$1.000, entonces que sí tuvieran esa posibilidad de establecer esa carta de compromiso y ese pagaré.

En el caso de que ellos abandonaran la organización antes del periodo de compromiso, pues sí se descontaría en su proceso de liquidación el monto. Obviamente que no es el interés de nosotros descontar el monto, porque se pierde a la persona capacitada, pero por lo menos eso fue lo que se había establecido hasta ese momento y está vigente en el reglamento en este momento.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Mauricio.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo no estuve en toda la presentación, pero les quiero comentar que mi experiencia con esos compromisos son funcionales, porque son más emocionales y morales que legales. Cada vez que pagaba una capacitación, si la persona se iba, a la hora que iba la consulta, los abogados laborales me decían "no la podés cobrar". Si la persona se va al Ministerio y te reclama, se lo tenés que reintegrar, porque, si la empresa se lo dio como capacitación y lo pagó, ya está dado.

O sea, caso diferente sería si se le da como un préstamo. Por lo menos mi política era así: si el curso que va a llevar es algo que es solo para el Banco y solo estando en el Banco le sirve, se lo pagaban 100%. Si ese curso le sumaba a su currículum para cualquier otro trabajo que iba a tener; íbamos a medias con el cobro y yo se los financiaba. Esa fue la única forma que al final decidí, pero ya yo sabía que era regalo. Punto.

Pueden hacerlo firmar eso, pero a mí el abogado me dijo: esos son contratos morales y emocionales. Nada más. En un tribunal, eso se pierde.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Vamos a decir que siempre existe un riesgo legal en este tipo de asuntos, pero lo importante es que el Banco tiene determinado, como lo explicaba don Mauricio, una obligación, una contraparte del trabajador, donde hay una derogación; son fondos públicos y se tienen que cuidar lo más que se pueda.

La existencia de esa obligación, aunque después sea discutible en una sede judicial, podría haber un riesgo, pero como disposición del Banco de mantener esa condición, creo que es una actitud preventiva y prudencial, precisamente para tratar, por un lado, de conservar el talento de los funcionarios que tiene y, por otro lado, también, cuidar los fondos públicos que tiene que administrar.

Ciertamente podría haber alguna discusión, al final, sobre la literalidad, el avance y los derechos que pueda tener el trabajador en una vía discutible, pero, en principio, creo que la existencia dentro de las políticas de esa disposición deberían de mantenerse. Se podrían analizar, al menos, otros escenarios, pero así como está...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sería bueno tomar en cuenta ese punto que nos menciona doña Clemencia.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

O sea, que sepamos que en el Juzgado podemos perder, pero...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, procedemos, entonces, a la propuesta del acuerdo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Perdón, como está complementado con el que voy a exponer yo, entonces hacemos un solo acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

“La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, propuesta de modificación del artículo 8 del *Reglamento para el desarrollo de conocimiento y de las competencias del personal del Conglomerado Financiero Banco Popular*, en atención al acuerdo JDN-5975-Acd-154-2023-Art-14”.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Bueno, muy buenas noches, señoras y señores. Muy puntual, teníamos pendiente un acuerdo de esta Junta Directiva donde nos solicitaban establecer lo concerniente a los temas de los umbrales de aprobación y que presente esta propuesta al escrutinio de esta Junta Directiva.

A raíz de una solicitud que vino a esta Junta recientemente sobre este tema y nos dimos a la tarea de analizarlo. Incluso, participamos a Mauricio de nuestra discusión como criterio experto para definir una propuesta a esta Junta.

Básicamente el tema de la aprobación de este tipo de capacitaciones, en relación con la Junta Directiva, está en el artículo 8 del Reglamento de desarrollo de conocimiento y competencias del que hablaba ahora Mauricio.

El inciso c es que le habla sobre la participación de la utilización de la Junta en ciertos programas. Entonces, consideramos lo siguiente: había una descripción general, como está al lado izquierdo, sobre las solicitudes que podrían venir. Entonces, lo que hicimos es la propuesta básicamente a la Junta, que analicen a ver si como la solicitud es definir los umbrales, si esta propuesta les parece.

Dice puntualmente:

“En el caso de solicitudes de inscripción del Gerente General Corporativo, el Auditor General, la Jefatura de la Secretaría General de la JDN, la persona a cargo de la Dirección Corporativa de Riesgo”... —todos ellos que son dependencias directas de la Junta Directiva— “la Dirección de Fodemipyme o cualquier otra dependencia que en el futuro dependa de la JDN, cuyo monto sea inferior a los \$10.000, deberá ser autorizada por el presidente o vicepresidente de la Junta. En caso de que la solicitud sea por un monto superior al indicado, deberá ser autorizado mediante un acuerdo de la Junta Directiva. Una vez aprobada la solicitud de las actividades de desarrollo de competencias y conocimientos del personal, debe enviarse a la DCD para el trámite administrativo correspondiente”.

Entonces, básicamente, la propuesta, a solicitud de la Junta, ya se nos va en dos vías. Las capacitaciones inferiores a \$10.000, que la Junta relegue a la persona. El presidente o la presidenta y vicepresidenta y sea mayor que eso, que sea la Junta Directiva. Esa es una propuesta; puede ser mayor o menor al rango que aquí estamos planteando. Ya queda a decisión de ustedes, pero sería la propuesta para solucionar cuando venga alguna de estas personas citadas ahí y va a solicitar algún tema de capacitación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Juan. ¿Algún comentario, señores?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Perdón, doña Genoveva. Está bien claro, definido y delimitado que es capacitación y lo que es desarrollo y, perdón, don Juan, yo no sé si aquí lo tenemos: becas de estudio, porque capacitación es un tema inherente a los funcionarios y los intereses institucionales de invertir en eso.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí. En la discusión que teníamos— inclusive ahora tal vez Mauricio lo pueda ampliar— ciertamente es muy genérico el concepto que tiene actualmente el Banco en este Reglamento en cuanto a capacitación. Dependerá de las propias necesidades del área o de la justificación que se haga para incorporar conocimientos en la dependencia donde se encuentre, pero no está limitado ni a programas ni a especialidades universitarias; salvo —eso sí, hay una restricción directa— que son maestrías o más allá de títulos universitarios. El máximo son especialidades.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que eso no es capacitación ¿verdad?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

O sea, le comento: lo que está actualmente que podría...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Mucha empresa e institución se pierden ahí, entonces vamos a capacitar a personas preparadas con una maestría en el INCAE.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

No sé, Mauricio, si querés ampliar.

El Jefe de la División de Cultura y Desarrollo, Sr. Durán Ross:

Si me permiten, sí. Tal vez... al Reglamento le cambiamos el nombre ya en el 2018. Ya no se llama *Reglamento de capacitación*, sino, más bien, para el *desarrollo de las competencias, conocimientos del personal*. Precisamente para no plantear esa palabra que puede tender a confundir, pero, entonces, el desarrollo de competencias y conocimientos.

Y como dice don Juan, está establecido así para todo el personal; incluyendo, en este caso, a los órganos de control u órganos de alta administración y no incluye procesos de grado académico en una universidad. No están incluidos. Lo máximo que está establecido son programas de especialización; sea a nivel nacional o internacional, pero programas de especialización y de desarrollo de competencias y de conocimientos técnicos.

Al ser las **diecinueve horas con treinta y siete minutos**, sale la Directora, Sra. González Mora.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Mauricio, es un tema de Conglomerado. ¿Está así tan claro de que no se financia maestrías?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

No, al contrario, entiendo que estamos como a... No, hasta especialización. Ni maestrías ni nada de eso.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Te voy a decir una cosa: eso está al revés, porque yo puedo tener una maestría —que lo diga la señora profesora— y después busco una especialización. Por eso está al revés.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Una especialización. Ya te iba a decir lo mismo. Sí. Una especialización en desarrollo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Exactamente, entonces...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hay que tomar mucho en cuenta... Vea, por ejemplo —perdón, don Raúl— el caso, Mauricio, digamos, lo que se está ahorita tratando de negociar con Salamanca. Es prácticamente un posgrado en microcréditos y todos los que van a ir ahí; uno de los requisitos, es que tengan, mínimo, licenciatura o maestría, porque si no, no van a tener... y ya eso cae en especialización.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí, por eso. Actualmente el límite... se puede otorgar hasta especialización. Ni licenciaturas, ni maestrías ni doctorados.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ah ok. Pero, entonces, don Juan ¿una especialización antes de que obtenga un título de eso? Es que está como al revés.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Es que hay muchas especializaciones que son diplomados. Yo fui a una especialización en México y lo que nos dijeron fue que el homólogo para Costa Rica era un diplomado.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y un minutos**, reingresa la Directora, Sra. González Mora.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El escalafón académico no está definido como acá, depende mucho de la situación académica y del ámbito local y del acoplamiento en los sistemas de convalidación. Entonces, por ejemplo, una especialización puede ser una especialización en riesgos. Experto en riesgos o especialista en riesgos y no tiene maestría.

Entonces, yo diría que, tal vez, esa es una buena ruta, me parece, tener el escalafón que tiene el Conavi...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y basarnos con base en eso.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Y basarnos en eso para saber... era nada más una inquietud para que hagamos un buen uso de los fondos. Yo no sé si aquí se acostumbra tener los contratos de servicio laboral por inversión académica de la persona, que eso también es muy importante en las instituciones internacionales, sobre todo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En las internacionales. No, y aquí mismo, en las nacionales, pero a nivel de que pasan ciertos montos, como lo hablaba. Sí, doña Clemencia.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Sí, dicho todo lo que se ha mencionado, a mí me parece que estos programas de desarrollo son muy motivacionales para los equipos y, en ese sentido, ven a la institución como alguien que se preocupa por el desarrollo profesional y que, de pronto, ese beneficio de desarrollo nos va a beneficiar a nosotros, porque es gente que va a poder crecer internamente, va a entender mejor su puesto.

Yo tengo dos experiencias que conozco de empresa privada: una es que nos pusieron una política —este es un grupo de empresas que nos unimos— y la política era sume los salarios de los 12 meses y se destina el 5% para capacitación del colaborador. La suma de los 12 salarios. Entonces ¿qué le decía a usted eso? Eso iba proporcional al salario que tenía y el costo que tenía proporcional al puesto que se desempeñaba.

Por tanto, alguien que está de cajero, por decir algo, pero que ya se licenció y demás, pero está de cajero en el Banco y quiera una maestría. ¿Me explico? Entonces es un costo muchísimo mayor, pero entonces va proporcional.

El otro, que lo conozco de una entidad de competencia de esta, del Banco, es que hizo alianzas a nivel gerencial con una universidad y les cobraba por cuatrimestre ₡80.000 a los gerentes para que sacaran una maestría con Fundatec.

Entonces, claro, ₡80.000, pero fue porque era una cooperativa y lo negoció con Fundatec. Entonces, que también son iniciativas que podríamos hacer donde el colaborador paga, pero la palanca es el Banco, que está logrando una mejor tarifa para esa persona, entonces son diferentes rutas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Conoceremos, entonces, la propuesta de acuerdo:

“1. Aprobar las modificaciones a los artículos 5, 8, 12, 13, 16, 17, 19 y Anexo 2 del *Reglamento para el desarrollo de conocimiento y de las competencias del personal del Conglomerado Financiero Banco Popular*.

2. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones a los artículos 5, 8, 12, 13, 16, 17, 19 y Anexo 2 del *Reglamento para el desarrollo de conocimiento y de las competencias del personal del Conglomerado Financiero Banco Popular*”.

Señores, si están de acuerdo. Don Jorge Eduardo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo, aquí, levantando el dedo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

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

“1. Aprobar las modificaciones a los artículos 5, 8, 12, 13, 16, 17, 19 y Anexo 2 del *Reglamento para el desarrollo de conocimiento y de las competencias del personal del Conglomerado Financiero Banco Popular*, los cuales se leerán de la siguiente manera:

Artículo 5º—De la planificación de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal.

Cada Entidad del Conglomerado deberá entregar a más tardar en la tercera semana de junio del año anterior a su aplicación su estimación inicial de presupuesto para las actividades de capacitación del siguiente ejercicio presupuestario, las cuales deberán responder a los temas de interés institucional y serán validadas por la Gerencia General de cada Entidad. Estas necesidades deben estar en concordancia con las disposiciones indicadas en el artículo anterior.

La Gerencia General de cada Entidad remitirá su respectiva presupuestación para la aprobación de su Junta Directiva.

La DCD o la Unidad Administrativa correspondiente que defina la Gerencia General de cada Sociedad comunicará a las áreas respectivas las actividades y presupuestos aprobados para el desarrollo de estas y elaborará el PACI al inicio de cada año, según los montos finales aprobados en las partidas presupuestarias de actividades de capacitación. Todo ajuste al PACI será aprobado por la Gerencia General correspondiente.

La ATTBPDC, la Secretaría General de la Junta Directiva Nacional, la Auditoría Interna, la Dirección Fodemipyme, la Dirección Corporativa de Riesgo o de cualquier otra Unidad Administrativa que en el futuro dependa de la JDN, deberán presentar sus respectivas presupuestaciones directamente ante la JDN para su aprobación, para lo cual podrán contar con la asesoría de la DCD. Una vez definido su respectivo PACI en el mes de enero de cada año, cualquier ajuste en el PACI deberá ser aprobado por la JDN.

Las Auditorías Internas de las Sociedades del Conglomerado elaborarán sus respectivas presupuestaciones y deberán presentarlas a su respectiva Junta para su aprobación, para lo cual podrán contar con la asesoría de la DCD. Una vez definido su respectivo PACI en el mes de enero de cada año, cualquier ajuste en el PACI deberá ser aprobado por la respectiva Junta Directiva.

Artículo 8º—De la ejecución de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal.

Para la ejecución de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal, las Entidades del Conglomerado contarán con los procesos de inscripción o contratación de actividades de capacitación o a través de cursos de la Universidad Corporativa.

Los procesos de inscripción a las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal, se sujetarán a lo siguiente:

a. La solicitud de inscripción debe presentarse ante la DCD o la Unidad Administrativa correspondiente, a través del formulario (físico o electrónico) elaborado para ese fin y será firmado (en forma física o electrónica) por el superior inmediato del solicitante y el nivel de Dirección o Gerencia superior a este. En el caso de las unidades adscritas a la Gerencia General Corporativa y Subgerencias Generales en el caso del Banco o de Gerencias Generales en caso de Sociedades, serán estos niveles, respectivamente, los que autoricen la solicitud.

- b. En el caso de solicitudes de inscripción de personal de la ATTBPCD, la JDN, la Secretaría General de la JDN, la Auditoría Interna, la Dirección Corporativa de Riesgo y la Dirección Fodemipyme, las mismas deben ser autorizadas por el Superior Jerárquico encargado de dichas Áreas. Una vez aprobadas, deben enviarse a la DCD para el trámite administrativo correspondiente.
- c. En el caso de solicitudes de inscripción del Gerente General Corporativo, el Auditor General, la Jefatura de la Secretaría General de la JDN, la persona a cargo de la Dirección Corporativa de Riesgo, Dirección de Fodemipyme o de cualquier otra dependencia administrativa que en el futuro dependa de la JDN y cuyo monto sea inferior a los \$10.000,00 deberá ser autorizada por el Presidente o Vicepresidente de la JDN. En caso de que la solicitud sea por un monto superior al indicado, deberá ser autorizada mediante un acuerdo de la JDN. Una vez aprobada la solicitud de las actividades de desarrollo de competencias y conocimientos del personal, debe enviarse a la DCD para el trámite administrativo correspondiente.
- d. En el caso de una Sociedad corresponderá realizar el proceso de inscripción a la Unidad Administrativa correspondiente y la aprobación corresponderá al respectivo Gerente General. Para el caso de los Gerentes Generales y Auditores Internos las autorizaciones las darán las respectivas Juntas Directivas.
- e. Las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal que sean brindadas a través de procesos de contratación administrativa, deberán sujetarse a la normativa que corresponda en cada una de las Entidades que conforman el Conglomerado y serán promovidas por la DCD en el caso del Banco o las Unidades Administrativas correspondientes en cada Sociedad.
- f. El monto que desembolse la respectiva Entidad por la actividad de desarrollo de competencias y de conocimientos por cada persona (sea por inscripción o por contratación administrativa), de acuerdo con lo establecido en la Tabla del Anexo No. 1, implicará que la persona firme una carta de compromiso y un pagaré por el tiempo de servicio postcapacitación. La DCD o la Unidad Administrativa correspondiente procederá a enviar, previo al inicio de la actividad, la respectiva documentación para que esa persona la firme, caso contrario, no se procederá con la inscripción o convocatoria de dicha persona.
- g. Cuando la persona no cumpla con las condiciones establecidas en la carta de compromiso, el patrono quedará facultado para ejecutar la garantía rendida como resarcimiento de los daños y perjuicios causados.
- h. En caso de que la persona dejara de laborar para la Entidad que otorga el financiamiento antes del término establecido en la carta de compromiso, deberá inmediatamente reintegrar la suma proporcional en función del plazo que resta entre la fecha en que dejó de laborar y en la que vence el compromiso, o se ejecutará la garantía rendida con los intereses que correspondan.

El costo de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal se cargarán al presupuesto de capacitación aprobado para cada Entidad en su respectivo PACI.

Artículo 12°— Derechos del personal.

Son derechos del personal del Conglomerado, independientemente de su modalidad de contratación:

- a. Recibir las acciones formativas de desarrollo de competencias y de conocimientos requeridas para desempeñar eficientemente su puesto o en función de necesidades identificadas en su respectiva Entidad.
- b. Participar en las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal que se brinden en forma abierta, cumpliendo con los procesos establecidos para el trámite de inscripciones.
- c. Asistir a las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal a las cuales haya sido convocado.
- d. Asistir a las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal previa autorización de su jefatura inmediata. La invitación a las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal deberá formularse con la debida anticipación para que se tomen las provisiones necesarias durante la eventual ausencia.

Artículo 13°— Obligaciones del personal.

Son obligaciones del personal del Conglomerado:

- a. Dedicar todo su esfuerzo para el logro de los objetivos de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos en que esté participando.
- b. Cumplir con los horarios y fechas establecidas en las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal donde fue convocado.
- c. Justificar ante la DCD o ante la Unidad Administrativa correspondiente, la ausencia en las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos donde fue convocado, previo visto bueno de la jefatura inmediata.
- d. Superar las pruebas que se realicen en las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal.
- e. En caso de que según el Anexo 1 de este Reglamento fuese necesario, y previo al inicio de la actividad de desarrollo de competencias y de conocimientos correspondiente, firmar la carta de compromiso y el pagaré, respecto del tiempo de servicio postcapacitación que corresponda.
- f. Cumplir con el tiempo de servicio postcapacitación, de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Compromiso definida en el Anexo No. 1 de este Reglamento.
- g. Resarcir los costos incurridos por el Conglomerado, cuando: i) Sin justificación válida no asista al mínimo de sesiones indicadas para las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos del personal a las que fue debidamente convocado; ii) no apruebe la nota mínima de la capacitación en caso de ser una actividad de naturaleza evaluativa; o iii) no cumpla con el tiempo de servicio post- capacitación, según lo establecido en la Tabla de Compromiso que consta en el Anexo No. 1 de este Reglamento. Para esto la DCD o la Unidad Administrativa correspondiente definirá el monto correspondiente a resarcir y lo comunicará a la División de Servicios de Personal o Unidad encargada de tramitar las planillas para que se proceda con el rebajo respectivo de su salario.
- h. En el caso de actividades por inscripción sea en el país o en el extranjero, compartir las temáticas en las que participó, en los términos que señalen la DCD o la Unidad Administrativa correspondiente dichos órganos. Estas actividades de transferencia de conocimientos se pueden brindar a través de charlas, videoconferencias, cursos virtuales o cualquier otro medio que se establezca desde la DCD o Unidad Administrativa correspondiente.
- i. Realizar la evaluación de satisfacción de la actividad de desarrollo de competencias y conocimientos en el transcurso de los siguientes diez días hábiles, luego de finalizado el evento.

Artículo 16°—De la selección del personal que puede acceder a cursos o programas de especialización.

El superior de la respectiva Entidad del Conglomerado puede establecer, de acuerdo con las necesidades definidas para su Entidad, la posibilidad de matricular a personal las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos de especialización, los cuales pueden llevarse a cabo tanto en Costa Rica como en el exterior.

Son requisitos para acceder a actividades de desarrollo de competencias y conocimientos de especialización los siguientes:

- a. Estar nombrado en una entidad del Conglomerado Financiero, en cualquiera de sus modalidades contractuales independientemente de su antigüedad.
- b. Que la persona realice una labor técnica o profesional en la que sea necesario un curso o programa de especialización.

c. Que la solicitud del curso o programa de especialización sea justificada por la Jefatura de la dependencia, avalado por el nivel superior correspondiente, y aprobado por la DCD o por la Unidad Administrativa competente; aprobación que procederá si el curso o programa cumple con los cometidos del PACI en cada Entidad. El aval no será necesario cuando la Jefatura la ejerza la Presidencia del Directorio de la ATTBPDC, la Presidencia de una Junta, la Gerencia General o el Auditor de la respectiva Entidad.

d. Que la persona esté dispuesta a firmar la carta de compromiso y el pagaré respectivo previo al inicio del curso o programa según lo establecido en el Anexo No. 1 de este Reglamento.

e. Que la persona esté dispuesta a cumplir con lo establecido en el artículo 13 inciso h, de este Reglamento.

Artículo 17°. De las actividades de desarrollo de competencias y conocimientos del personal en el exterior.

a. Toda solicitud de participación de las actividades de desarrollo de competencias y de conocimientos en el exterior será aprobada por el respectivo Gerente General o Auditor, salvo en el caso de Gerentes y Subgerentes Generales, Auditores y Subauditor, Director del Fodemipyme y cualquier otra dependencia administrativa o persona que en el futuro dependa de una Junta que será aprobado por ésta.

b. Para que el personal tenga derecho a participar de una actividad de desarrollo de competencias y conocimientos en el exterior deberá estar nombrado en una entidad del Conglomerado Financiero, en cualquiera de sus modalidades contractuales e independientemente de su antigüedad.

c. Toda aprobación requerirá un informe técnico de la DCD o la Unidad Administrativa correspondiente que considere:

i. El interés institucional, el contenido presupuestario, el alineamiento con el Plan Estratégico y el PACI de la respectiva Entidad.

ii. El compromiso de replicar el conocimiento adquirido, de elaborar y entregar el informe de lo tratado en la actividad y el valor agregado para la gestión del Conglomerado.

iii. El Gerente General deberá remitir cada 6 meses a la respectiva Junta, un informe de todos los viajes al exterior para capacitación aprobados, que incluya al menos: nombre del participante, dependencia a la que pertenece, cargo que ocupa, temas del curso, fecha y costo.

d. El personal que participe en una actividad de desarrollo de competencias y de conocimientos en el exterior deberá presentar a la DCD o la Unidad Administrativa correspondiente:

i. Informe escrito con una detallada exposición de lo tratado en la acción formativa a más tardar 15 días hábiles luego de su regreso adjuntando en forma digital copia de los materiales recibidos.

ii. Propuesta de mejora al producto, servicio o actividad, derivada del conocimiento adquirido, con valor agregado para el Conglomerado.

Estas dependencias direccionarán dicho informe a las áreas que identifiquen como interesadas, programando, la réplica de los conocimientos adquiridos.

e. El personal que participe de las actividades de desarrollo de competencias y conocimientos del personal en el exterior, deberá firmar, en caso de que corresponda, previo al evento los documentos indicados, en la Tabla de Compromisos establecida en el Anexo No. 1 de este Reglamento.

f. En caso de que el beneficiario (a) no cumpla con las condiciones establecidas en la carta de compromiso que suscriba, el respectivo patrono quedará facultado para ejecutar la garantía rendida como resarcimiento de los daños y perjuicios causados, sin menoscabo de las medidas disciplinarias correspondientes.

En caso de que la persona dejara de laborar para la Entidad que otorga el financiamiento antes del término establecido en la carta de compromiso, se aplicará lo establecido en el Artículo 8 Inciso h) de este Reglamento.

Artículo 19°—De la acreditación del personal en puestos claves en el Conglomerado.

El personal que ocupa un puesto o aspire a un ascenso en un puesto clave en la Entidad a la que sirve deberá aprobar, el contenido del Programa de Acreditación correspondiente al puesto que ocupa o aspire.

Quien no apruebe el Programa de Acreditación con la nota mínima de 80% tendrá la posibilidad de repetir la capacitación del módulo o los módulos no aprobados, hasta un máximo de dos veces, en el plazo de un año. En caso de no aprobar en definitiva, se deberá trasladar a otro puesto y ajustar a la categoría que corresponda, previo debido proceso. La DCD o las Unidades Administrativas respectivas definirán, de conformidad con la conveniencia institucional, las metodologías más apropiadas para dictar la capacitación y certificar el conocimiento del personal.

ANEXO N° 2

CARRERAS DE INTERÉS CONGLOMERAL

CARRERAS DE LAS CIENCIAS ECONOMICAS

1. Administración de Negocios, o cualquiera de sus especialidades
2. Mercadeo Social
3. Mercadeo Digital
4. Administración Pública, o cualquiera de sus especialidades
5. Contaduría Pública
6. Economía o Economía Social Solidaria
7. Administración de Proyectos
8. Pensiones
9. Riesgos y Seguros
10. Ciencias Actuariales
11. Gestión de Portafolios
12. Administración Bursátil o Mercados de Valores
13. Estadística
14. Responsabilidad Social o cualquiera de sus especialidades

CARRERAS DE INGENIERIAS Y MATEMÁTICAS

15. Ingeniería de Sistemas o Ingeniería en Informática y Telemática
16. Ingeniería Electrónica
17. Ingeniería Industrial
18. Gestión Ambiental
19. Matemática

CARRERAS DE LAS CIENCIAS SOCIALES

20. Derecho
21. Psicología
22. Trabajo Social

Lo anterior, de conformidad con los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones a los artículos 5, 8, 12, 13, 16, 17, 19 y Anexo 2 del *Reglamento para el desarrollo de conocimiento y de las competencias del personal del Conglomerado Financiero Banco Popular*". (348)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Mauricio ¿sigue ahí o...?

El Jefe de la División de Cultura y Desarrollo, Sr. Durán Ross:

Sí, ¿ya estaríamos, verdad?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, don Mauricio, buenas noches.

El Jefe de la División de Cultura y Desarrollo, Sr. Durán Ross:

Muy amable. Buenas noches, que estén muy bien.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y cinco minutos**, finaliza su participación virtual el Jefe de la División de Cultura y Desarrollo, Sr. Mauricio Durán Ross.

ARTÍCULO 12

8.3.5.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, el Informe de ejecución del Plan de Trabajo para el cuarto trimestre de 2022. (Ref.: Acuerdo CTAJ-3-Acd-17-2023-art-6)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, la propuesta de acuerdo es dar por recibido el Informe de ejecución del Plan de Trabajo para el cuarto trimestre de 2022 de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos. ¿Están de acuerdo, señores?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Jorge Eduardo.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 23 del Reglamento para la organización y funcionamiento de los comités y comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el Informe de ejecución del Plan de Trabajo para el cuarto trimestre de 2022 de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 23 del Reglamento para la organización y funcionamiento de los comités y comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (349)
(Ref.: Acuerdo CTAJ-3-Acd-17-2023-art-6)

ARTÍCULO 13

8.3.7.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, con el visto bueno de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, la propuesta de modificación del artículo 8° del Reglamento para la prestación del servicio de alquiler de *racks* del Data Center. (Ref.: Acuerdo CTAJ-4-ACD-21-2023-Art-3)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Daniel Mora, buenas noches, adelante.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, yo voy a hacer la presentación, pero es muy rápido. Como ven ustedes, es un cambio en el *Reglamento para la prestación del servicio de alquiler de racks del Data Center*. En el texto vigente tenemos que el monto mensual por el alquiler será fijado por la Junta Directiva Nacional, conforme al estudio que realice la Gerencia General Corporativa, el cual debe actualizarse en una frecuencia mínima anual.

La modificación o la propuesta de texto es que, de parte de esta Junta Directiva, en el Reglamento que debe autorizar la Gerencia General Corporativa para que establezca el monto mensual por concepto del alquiler individual, de conformidad con los estudios técnicos que realice, el cual debe actualizarse con una frecuencia mínima anual.

Esto es para que la Junta Directiva no tenga que estar tomando acuerdos sobre la tarifa, sino que sea la Gerencia, con base en los estudios técnicos. Es básicamente.

La Directora, Sra. González Mora:

Sería como lo dije, en relación con la definición de las políticas crediticias de los diferentes programas, don Marvin.

A mí me parece que esto también debería estar en manos de un grupo como el del Comité ALCO o algún otro comité, porque igual, es incluso para su seguridad y no tener esas decisiones a nivel individual, sino que hay un órgano que estudie y que lo apruebe. Y es como les digo, señores, por seguridad y porque haya debate y haya decisión...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Porque son montos importantes.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, esto es para el alquiler del espacio que tenemos ahí en el data center por *racks*, pero me parece bien.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, el acuerdo se cambia, porque el artículo 8 dice: "se autoriza a la Gerencia General". Entonces, aquí es...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Para que establezca el monto mensual por concepto de alquiler individual, de conformidad con los estudios técnicos que realice y la aprobación respectiva y el análisis o el acuerdo respectivo del Comité, el cual debe actualizarse con una frecuencia mínima anual.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Correcto. ¿Están de acuerdo, señores? ¿Lo votamos?

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

De acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ah perdón, y el punto dos, disculpen; "solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones al artículo 8 del Reglamento para la prestación del servicio de alquiler de racks del Data Center". ¿De acuerdo, señores?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

"1. Aprobar la modificación del artículo 8 del Reglamento para la prestación del servicio de alquiler de racks del Data Center, a saber:

Artículo 8°—Tarifa. Se autoriza a la Gerencia General Corporativa para que establezca el monto mensual por concepto de alquiler individual, de conformidad con los estudios técnicos que realice y la aprobación y el acuerdo respectivo del comité ALCO, monto que debe actualizarse con una frecuencia mínima anual.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley n.º 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

2. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación de las modificaciones al artículo 8 del Reglamento para la prestación del servicio de alquiler de racks del Data Center". (350)

(Ref.: Acuerdo CTAJ-4-ACD-21-2023-Art-3)

ARTÍCULO 14

8.4.1.- El Sr. El Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, adjunta el oficio DIRG-162-2022 de la Dirección de Gestión, que contiene el informe denominado "Estudio para valorar la apertura de una agencia en Ciudad Quesada, Sector Hospital". (Ref.: Oficio GGC-279-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Maurilio o Maybelle o lo hace usted, don...?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

De hecho son los que tienen a cargo el estudio y tienen toda la... entonces lo presentaría doña Maybelle y don Maurilio, que es el área de Gestión.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Quién está listo, don Luis?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Doña Maybelle no va a estar. Van a estar don Maurilio y don Norman Montero.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, por favor. Bueno, yo creo que ninguno de los dos está, don Marvin. ¿Por qué no...?

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y siete minutos**, inician su participación virtual Norman Montero Corrales, funcionario de la Dirección de Gestión, Víctor Rodríguez Bogantes Director de Banca de Personas, Rafael Zúñiga Vega Funcionario de la División de Planificación y Análisis Financiero y Maurilio Aguilar Rojas, Director General Corporativo a. i.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Ahí está Norman.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Norman, buenas noches. Puede proceder.

El funcionario de la Dirección de Gestión, Sr. Montero Corrales:

Buenas noches. Gracias por la atención. Es la primera vez que tenemos la oportunidad de conversar sobre la red comercial de oficinas. Es importante, pues, comentarles que lo que es la Dirección de Gestión; entre los diferentes temas que tiene que atender, lleva a cargo la parte estratégica, que es un vínculo entre lo que son las políticas que ustedes emanan de la Asamblea y la implementación en la práctica, el día a día, de lo que es la actividad comercial a través de la red de oficinas comerciales como negocio bancario original.

El trabajo que hacemos con lo que es la banca de personas y la Subgerencia de Negocios; somos un vínculo, tenemos una realización independiente de lo que es la elaboración de los estudios de factibilidad para lo que es la apertura de oficinas comerciales, lo que son traslados de oficinas comerciales de una zona a otra, lo que es el proceso de fusión o cierre de oficinas también.

Este tipo de actividades o gestiones que sí son estratégicas son importantes, pero que ya son un día a día, es una parte ordinaria de la institución como Banco que somos, pues trabajamos lo que es el origen de los estudios que le dan razón a una apertura; ya sea por el punto de vista de generación de ingresos que es lo que nos tiene en este momento esta presentación que les vamos a hacer y la otra parte que es en atención a la parte de contención del gasto.

Cuando estamos hablando de fusión de oficinas, que es un tema que, de momento ustedes todavía no lo han visto, pero que por ahí puede que les llegue, y tienen más de traslados para mejoras; ya sea desde el punto de vista estratégico de una mejor exposición de una oficina en

una zona o porque también, como parte de la contención del gasto, visualizamos que un ahorro en alquileres, a través de una posible negociación con el dueño actual, sino que requerimos un nuevo sitio físico donde estar, pues nos lleva a tener que trasladarnos ya sea en el mismo distrito, una misma zona o trasladarnos a otro punto como oportunidad, también.

Indicarles que este proceso de estar con ustedes en este momento, en esta noche, es porque ya pasaron todo lo que fueron las valoraciones con Banca de Personas, como el dueño o propietario —por decirlo así— de las oficinas comerciales, que también está la Banca Social, que tiene que ver con el servicio de pignoración y la parte empresarial, con los centros empresariales.

En este caso, con lo que es esto de la oficina para apertura; desde un punto de vista de generación de ingresos, debe verse con la Banca de Personas, a través de la información que nosotros levantamos datos para que ellos tomen la decisión; en primera instancia, valoren todo lo que está relacionado con los diferentes componentes del estudio de factibilidad, la Subgerencia de Negocios también lo ve, la Gerencia y, pues, se los presentamos a ustedes, como parte de lo que es la estructura jurídica que dice que la Junta Directiva tiene que conocer esos temas, aunque pues, estamos a estas alturas de la noche y también es un tema que, para que ustedes lo sepan, puede ser que fuera de su interés y consideren que puede ser relevante. Puede ser delegado a la Gerencia para que la Gerencia esos temas los conozca y nada más les informe a ustedes en el transcurso del año todas las actividades que tienen que ver con aperturas, traslados, fusiones y ustedes, pues se den por informados o, de igual manera, en cualquier momento nos pueden consultar a las diferentes dependencias y les damos un estado de cómo está la red de la infraestructura del Banco como un todo.

Así las cosas, voy a compartirlas la presentación y les explico con detalle.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Norman, Norman.

El funcionario de la Dirección de Gestión, Sr. Montero Corrales:

Sí, le escucho.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Por un tema de tiempo, vamos directo a los análisis, a la propuesta y al fundamento para... Gracias.

El funcionario de la Dirección de Gestión, Sr. Montero Corrales:

Sí señor, de acuerdo.

¿Logran ver la presentación?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Luis la tiene, él le va a ayudar, don Norman.

El funcionario de la Dirección de Gestión, Sr. Montero Corrales:

De acuerdo, gracias.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ahí está, Norman.

El funcionario de la Dirección de Gestión, Sr. Montero Corrales:

Gracias. El estudio de factibilidad incorpora tres componentes macro que tienen que ver con indicadores socioeconómicos, tiene la parte socioambiental que debe llevar con características demográficas, variables económicas y aspectos sociales.

Eso es importante porque la idea es que realmente los estudios tengan un análisis integral, no solamente desde el punto de vista monetario, desde el punto de vista financiero de la recuperación de la inversión de los dineros, o sea, tenemos una sensibilidad hacia todos los elementos de lo que son las diferentes zonas del país.

El estudio de mercado conlleva la parte de negocios, el criterio experto del BP Total en este caso, de la División Regional a cargo de la oficina que estaría adscribiendo esta apertura si ustedes lo tienen a bien al final de la presentación.

Las metas y el comportamiento esperado de cumplimiento porque lo que buscamos acá es que, además de darle trabajo a diez personas que pueden estar trabajando en esta agencia y el efecto multiplicador que va a tener en la zona, pues que también haya un compromiso de la Banca, de la oficina a cargo de que va a trabajar por lograr un punto de equilibrio y una recuperación de estos recursos que se están disponiendo para esta apertura.

Y el estudio financiero que también conlleva ese flujo de efectivo con este análisis de poder recuperar esa inversión, de la tasa de descuento social de un 8,31% actualmente en función de lo que establece el Mideplán, y que esa recuperación se dé en el menor tiempo posible, en este caso establecido para cinco años de tiempo. Normalmente, así funciona.

Este es un tema de aperturas que no es algo nuevo para el Banco ni para nosotros: aquí tenemos más de 15 años de estar abriendo oficinas, fusionando, cerrando y esto es parte normal.

En la parte socioambiental es importante indicar que, aunque todas las zonas del país son importantes, todas tienen sus actividades económicas y todo lo que corresponde a lo que cada una ofrece, pues sí hay diferentes indicadores sociales que se establecen: está el índice de desarrollo social, el índice de progreso social, el informe de prospectación de distritos, que es un levantamiento de las actividades económicas de todo el país.

De alguna forma, todo eso genera un ranquin. Entonces, se clasifica y eso es algo importante: nosotros tenemos un ranquin acá no solo de nivel de provincia y cantón como lo manejan muchas instituciones del Gobierno; nosotros aquí esto lo bajamos a nivel de distrito y tenemos mapeadas todas las actividades económicas del país, de todos los distritos, de todas las líneas de cobertura según el INEC, que son como 15 actividades macro y en detalle.

Entonces, ¿esto qué quiere decir? Que, en la zona en cuestión, en este caso Ciudad Quesada, podemos decir que es la tercera zona poblacional en fuerza de trabajo más fuerte del país, queda segunda después de Alajuela centro, y que tenemos un índice de promedio social de un 72,11%, que eso lo que quiere decir es que se encuentra en una muy buena ubicación.

Que tenemos el índice de progreso social que, de los 81 cantones se encuentra en la posición 41, que, en el índice de prospectación de distritos, que nos dice la cantidad de actividad económica y proyección de demanda de servicios asociados a la comunidad, está en una posición, de 483 distritos, en la número 7 a nivel país.

O sea, estamos en una de las zonas que te dice, junto con Escazú, Curridabat, San José centro, Heredia, que ya sabemos, pero a nivel de datos, los números dicen que son, desde el punto de vista financiero para hacer negocios, las zonas donde deberíamos enfocarnos.

También indicar que es una zona que usa oficinas comerciales. Nosotros los mayores de 40 años, que somos tradicionalistas, *baby boomers* y generación X, representan en la zona de Ciudad Quesada alrededor de un 45% de los clientes activos y potenciales del Banco, donde todavía tenemos 5.000 clientes que no están siendo atendidos por el Banco Popular, donde hay negocio potencial para las diferentes líneas de crédito que una oficina comercial, como las demás ya líneas que el Banco tiene a través de los diferentes canales y productos, puede atender en la zona.

También indicar que, en lo que es el estudio de mercado, tenemos una zona de expansión que ya no es el centro de Ciudad Quesada, ustedes conocen todas esas zonas bien: Ciudad Quesada es una ciudad muy desarrollada que se ha ido ampliando, por decirlo así, como la ruta de La Paco en Escazú o como la ruta de la calle vieja a Tres Ríos.

Así pasa con esta zona del Hospital en San Carlos, donde está la Toyota, donde los bancos se están movilizándose hacia ese sector, donde está el Hospital, donde está el Hospital Cooperativo, donde hay un punto ancla ahora, como es el centro comercial El Encuentro, donde se va expandiendo la zona.

Entonces, hay una necesidad de atender ese sector, que no lo puede atender el BP Total. El BP Total tiene limitaciones de parqueo que no son solventadas por el parqueo central de ahí, El Catedral, que tienen en el puro centro, así se llama, que los clientes no tienen posibilidad de ubicarse con vehículo, que muchos, aunque se movilizan a pie, son distancias de dos kilómetros de la zona donde están las casas, las habitaciones, la parte de condominios y zonas de desarrollo, de expansión ahí al centro: ellos ya no van al centro, o sea, van a darle uso al BP Total, pero si tuvieran una oportunidad de estar en el sector, ese sector permite ese tipo de atención con una oficina en ese lugar. Ahí está el resto de los bancos.

Para lo cual se requiere una oficina estándar. Además, hay otros dineros que se deben utilizar para la operativa normal de la oficina, que es la parte de bóveda, tesorería y ese tipo de cosas, que es normal en cualquier oficina para que manejen la parte de retiros y entregas a los clientes y lo que es la carga del monetario hacia el cajero automático.

Esta recuperación se indicaba que es a cinco años plazo. Si se puede en menos, pues ojalá, pero dentro del criterio experto de una sensibilización realmente razonable de cumplimiento, el compromiso de la Banca de Personas es que sea en ese plazo y así están constituidos los ejercicios financieros.

ya eso es una cuestión de la implementación, en la etapa de implementación propiamente del proceso que venga posterior a, si ustedes lo tienen a bien, esta apertura.

De momento, lo importante es valorar la zona, y los ejercicios como tales validan esa zona en función de la actividad económica y del criterio experto del negocio, de la Banca, que considera que tenemos una oportunidad de negocio para generar ingresos hacia el Banco en la actividad del margen de intermediación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Un segundo. Don Eduardo quiere hacer una consulta.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Don Norman, hay un tema con el horario. Me parece que hay viabilidad financiera y técnica, pero hay un tema sensible con el tema del horario versus lo otro que tenemos. Tal vez que se refiera a ese tema.

El funcionario de la Dirección de Gestión, Sr. Montero Corrales:

Vamos a ver, el Banco ha venido implementando horario vespertino en todos los *malls* y eso ha permitido una estandarización del manejo operativo de los funcionarios, del personal, a que ellos ya saben que un horario de *mall* es normalmente después de medio día hasta la noche y así funcionan los *malls* normalmente.

Entonces, eso de tenerlo en esa línea es bueno por una cuestión de a la hora de hacer movimientos de personal y ese tipo de cosas, pero bueno, en un *mall* normalmente opera sí: en el Lincoln, Multiplaza y en todos va en esa línea.

Ahora bien, el *mall* normalmente, si esa oficina va a ir en esa línea, va a estar dentro de esa franja porque el *mall* va a permitir un horario en el que normalmente abren a las 10:00 a.m. y cierran a las 8:00 p.m., o sea, el Banco va a estar en esa franja.

Si se decide abrir en el *mall*, pues bueno, está bien, ahí está cubierto. Si se decide que sea fuera del *mall*, entonces en eso tampoco pasa nada. ¿Por qué? Porque podría ser un horario diurno, como las oficinas del Banco normalmente operan: de 8:45 a.m. a 5:00 p.m. Ya es algo que debe decidirlo la Banca.

Ahora, si ustedes quieren tener a bien emitir de una vez criterio sobre el tema, pues perfecto, están en su posición y lo pueden hacer. Normalmente, no es una afectación. Lo importante al final, ya sea un horario u otro, es que el punto como tal el Banco debe tener la oportunidad de estar ahí, no importa dónde sea: adentro o afuera.

Además, recordemos que tenemos el BP Total también, que ya tiene un horario ampliado y que, de alguna forma, brinda cobertura desde las 8:00 a.m. hasta las 7:00 p.m. Claro, es otro sector, otra zona, pero hay negocios asociados que vienen desde el Centro Empresarial desde el BP Total que no van a estar en la agencia. Entonces, no sé si me explico a la pregunta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Un segundito. Don Maurilio, adelante.

El Director General Corporativo, Sr. Aguilar Rojas:

Buenas noches. No, Norman, ya usted presentó la parte del entorno y mercado. Me parece importante que Víctor, que está acá acompañándonos, se refiera a aspectos como los que está preguntando don Eduardo y continúe con la presentación que es más desde el punto de vista del negocio.

Entonces tal vez, Norman, te recomendaría que le dejes el espacio a don Víctor para que se refiera a los aspectos que ellos ponderaron desde el punto de vista del negocio, de la Banca de Personas, y puedan incluso ampliar más estrategias desde el punto de vista de horarios.

Entonces, don Víctor, por favor, tal vez nos ayude a complementar la posición de esta propuesta.

El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, muchas gracias. Un gusto saludarlos. Buenas noches a todos y a todas.

Vamos a ver, nosotros en San Carlos tenemos presencia en diferentes zonas de San Carlos: nosotros estamos en Zarceró, nosotros estamos en Aguas Zarcas, estamos en Santa Rosa de Pocosol, estamos en La Fortuna y estamos en Florencia.

San Carlos es una zona rica, es una zona... no sé, yo siempre digo que ahí cualquier cosa que siempre uno, cualquier actividad que uno haga florece porque es una zona de verdad tremendamente rica y con un empresariado importante.

En el casco central de San Carlos nosotros tenemos primero un BP Total, una unidad grande, pero con una limitación muy importante, que es que no tenemos parqueo y no hay posibilidad de tener un parqueo en el corto plazo.

Lo otro es que la zona de San Carlos se está extendiendo hacia el Hospital y hacia la zona donde está construido este *mall*, que es toda esa

No existen más locales comerciales que tengan condiciones adecuadas para trasladar una oficina. Pero además de eso, sobre el tema que preguntaban ahora de horarios, nosotros tenemos ahorita una oficina diurna y vespertina en el BP Total de San Carlos.

La idea aquí más bien es que nosotros podamos tener una oficina con una jornada vespertina y que, después de que la gente sale de trabajar, porque es una zona, como les mencionaba, en la que se concentra una gran cantidad de trabajadores, una fuerza laboral grande, que pueda tener una opción en el Banco Popular de encontrar una oficina abierta sin tener que ir al centro de Ciudad Quesada.

Esto porque ya en Ciudad Quesada a la hora pico se congestiona al igual que muchas otras zonas del país y entonces aquí tienen la oportunidad no solo de ir a esta oficina, sino de también poder visitar un *mall* donde tienen parqueo suficiente para poder estacionar el carro en caso de que lleguen en vehículo.

Entonces, realmente esta es una oportunidad de poder nosotros en San Carlos seguir creciendo de una forma importante. La oficina que tenemos en el centro de San Carlos es una oficina grande, tiene la cartera empresarial más grande del país...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Don Víctor, ¿le puedo hacer una pregunta?

El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:

Claro, por supuesto.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Porque es que ustedes la están planteando como oficina nueva, pero recordemos que en Plaza San Carlos ya existía la oficina satélite. ¿Esa oficina satélite de Plaza San Carlos era deficitaria o era totalmente autocontenida o autosostenida?

El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:

Era una oficina buena.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Porque este parqueo es tres veces mayor que lo que tenía esa oficina.

El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:

Además de que es un mejor punto.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Entonces creo ahí que es casi preguntas de nosotros porque obviamente que el estudio ustedes lo están poniendo un poco rígido, un poco a la baja, pero la gente de allá está deseando la apertura de la oficina.

Yo solamente tenía dudas con el espacio que nos asignaron porque está un poco al fondo del centro comercial; sin embargo, es la zona que ellos destinaron para las entidades financieras y me comentaban que, más bien, está ya peleando el local porque no les quedaron locales: a la par está el de al otro lado estaría el y, si no definimos pronto, más bien el local lo va a tomar

El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:

Sí, han sido muy pacientes, la verdad, con nosotros.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Sí, exacto. Yo creo que ahí es más bien que los compañeros pregunten porque el estudio ustedes lo avalan.

El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:

El estudio da bien en la parte financiera, no hubo ningún problema en la parte financiera y la parte de negocio cuenta con el aval de don Juan Francisco y del supervisor, don Marvin también ha apoyado y don Marvin ha ido a conocer dónde está el espacio físico también.

Entonces, como lo dice doña Iliana, por supuesto estamos dispuestos a atender cualquier pregunta.

Con lo que también mencionaba doña Iliana del cierre de la oficina, bueno, fue por una situación particular no del Banco; sin embargo, era una oficina que tenía muchísimo movimiento y, en esta otra zona, yo pienso que va a ser el corazón comercial de San Carlos realmente, ahí es donde hoy está el

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Clemencia.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Ya terminaron la presentación, ¿sí?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, ¿verdad?

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Cómo les va? Buenas noches.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Víctor, doña Clemencia es la nueva Directora. Don Víctor Rodríguez.

El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:

Mucho gusto.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Gracias. Mire, yo vi el informe, conozco la zona, me parece que es una buena zona. Lo que me deja un sinsabor, para decirlo de esa manera, es que, según el informe, ustedes dicen que vamos a perder, plazo que me parece excesivo para poner ahí que empiece a lograr el punto de equilibrio en cinco años.

Y, por otro lado, siendo nosotros una entidad bancaria, me parece que la presentación de una apertura debería venir con un análisis financiero más robusto y simple.

Cuando digo robusto es que por lo menos debería traer un RoE y un VaR porque las métricas que ponen son como muy generales: vamos a captar, ¿cuáles son los ingresos realmente que estamos previendo que vamos a percibir? Y sobre eso haber calculado por lo menos estos dos indicadores: RoE y VaR.

Y de verdad que hago un llamado al planteamiento de que cinco años para lograr un punto de equilibrio en estos tiempos, y más para una entidad financiera, me parece que están jugando a lo que llaman *safe* y hoy no estamos para estar en esos términos, sino que necesitamos plazos más cortos para sumarle al Banco.

Aquí vemos situaciones de cómo ahorramos y por un lado tenemos una propuesta aquí que dice que. Entonces, de pronto lo que estamos aquí planeando se nos va en una apertura y ellos dicen que la apertura es para generar más ingresos, no, pero es que no solo es generar más ingresos, es si es una sucursal rentable, no que venga a restar.

Así que yo, de mi parte, la ubicación me parece bien, el análisis cualitativo lo veo bien. Lo que no me gusta es el análisis cuantitativo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, más o menos con las inquietudes de doña Clemencia. Vamos a ver, y ahí me disculpan, pero esta el área en la que creo yo tener mayor fortaleza tal vez.

Ustedes, por ahí mencionó Norman que utilizaron la tasa social de descuento del Mideplán; eso me da idea a mí de que no hicieron un estudio... más bien, de que además de hacer un estudio financiero, hicieron un estudio económico porque las tasas sociales se utilizan para descontar los flujos en las evaluaciones económicas porque no utilizan, obviamente, los precios de mercado, sino los precios sombra.

Entonces, la pregunta concreta es: ¿este estudio está respaldado con una evaluación financiera o con una evaluación económica? Esa es la primera.

De ahí, estoy buscando los datos y no encuentro ni el VAN ni la TIR en caso de estudio financiero, ni el VANE ni la TIRE en caso de estudio económico, y esos son los indicadores mínimos que necesitamos como para saber si el proyecto es positivo desde el punto de vista de valor actual o si el proyecto cubre su costo de descuento de flujos, que es el caso de la Tasa Interna de Retorno.

Y lo que me tiene totalmente desconcertado es que ustedes dicen que, después de alcanzar el punto de equilibrio financiero, la agencia sigue. Entonces, ahí sí que me quedé perdido porque lo que yo entiendo es alcanzar el punto de equilibrio financiero, se cubren tanto los costos operativos como los financieros.

Entonces, a ver si nos explican un poquito eso.

El funcionario de la Dirección de Gestión, Sr. Montero Corrales:

Claro. Yo se los puedo explicar, pero acá tenemos a don Rafael Zúñiga, que es del Área de Análisis Financiero y él me parece que también puede pronunciarse al respecto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Disculpen. Antes de que continúen, a doña Shirley le urge hacer una intervención. Por favor, doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, como para que hagan una respuesta completa. Coincido con los dos compañeros: me hacen falta supuestos básicos, me hacen falta corridas financieras para ver escenarios y verificar que en realidad esos cinco años son necesarios para llegar al punto de equilibrio.

Y, por otro lado, el acuerdo me parece complicado porque nos piden dar por recibidos los informes, los oficios, aprobar la apertura, pero luego dice "para que en el plazo de 30 días", o sea, un inciso posterior a la aprobación para que en los próximos 30 días nos informen el plan de trabajo, los responsables, fechas, si contar con este punto de negocio en atención a las disposiciones del artículo 25°, que lo acabo de leer.

O sea, yo creo que ese inciso no aplicaría si el estudio financiero estuviera completo, incluyendo planes de trabajo, responsables y demás. Siento que hay que completar ese estudio financiero para que tengamos seguridad de tomar la decisión,

Entonces, señores, yo no me sentiría lista para la aprobación hoy.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Pero falta una exposición todavía de don Rafael.

La Directora, Sra. González Mora:

Aunque el proyecto podría ser necesario por lo que dice el estudio de mercado, es una zona bastante atractiva y es casi que obligatoria la presencia del Banco ahí, pero sí creo que para seguridad nuestra y de la misma Administración, necesitamos un estudio financiero completo, robusto y que nos haga tener seguridad de esa decisión.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Pero este señor va a exponer, don Rafael.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

No, ya terminó la presentación.

La Directora, Sra. González Mora:

Nos va a dar las respuestas.

El funcionario de la División de Planificación y Análisis Financiero, Sr. Zúñiga Vega:

Ni he ni hablado. Buenas noches a todos y a todas. Vamos a ver...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Rafael, un segundito, por favor. Tal vez lo que vamos a hacer es lo siguiente, doña Genoveva: vamos a... la zona es estratégica y de eso no hay ninguna duda, pero coincido en que hay que aportar elementos adicionales.

Entonces, si les parece, lo dejamos acá y lo agendamos para el próximo miércoles para adjuntar la información adicional que ustedes requieren.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me parece.

El funcionario de la Dirección de Gestión, Sr. Montero Corrales:

Tal vez acá nada más para aclarar. Vamos a ver, el enfoque de un estudio de estos, en este enfoque a como se trabaja metodológicamente, no es de ver cuál es la rentabilidad y cuánto más esa oficina tiene capacidad de recuperar, por eso lo del VAN y el TIR y eso no van en este escenario.

El escenario es un escenario de recuperación de la inversión del tema y por eso es un enfoque diferente a como lo plantean originalmente, porque el enfoque de necesidad es ver la recuperación de la inversión, no cuánto te va a generar en ocho o nueve años o más. Por ahí es donde Rafael iba a explicar eso.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí. Vamos a ver, ya hay una propuesta. ¿La votamos?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Yo creo que hay consenso en que todos conocemos la región y que tenemos que estar ahí, o sea, yo creo que tenemos que estar ahí

Hay un tema de posicionamiento de marca en esa expansión que se está dando en esa región. Tenemos que estar ahí, lo que pasa es que nosotros quisiéramos sentirnos más comfortable parece, veo consenso en que o por lo menos en esta etapa se evidencie mayor músculo en lo que queremos hacer en la sucursal para recuperar la inversión en el tiempo que nos digan en función de la estrategia que hagamos, porque si lo que quisiéramos es, pues no queremos ser irresponsables en aprobar la apertura de la sucursal y uno esperaría que fuera en este centro comercial por un tema de marca y de mercado, sin tener claridad de lo que queremos hacer, pero ahí tenemos que estar. Yo creo que todos estamos de acuerdo que tenemos que estar.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias don Eduardo, yo creo que hay algo importante, porque como ha dicho don Víctor, han sido muy condescendientes con el tiempo y la cuestión, yo creo que la apertura, que es lo que estamos seguros, podemos aprobar para que ellos puedan adelantar en contrato, pero nos tienen que traer la información que estamos pidiendo porque es lo que en este momento nos está chimando.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo creo que una semana no nos hace desplome para que ustedes tengan toda la información necesaria.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

A veces lo que uno hace es decirle al ACNUR "mirá, hubo consenso en que te vamos a alquilar", mandando los contratos, y después, si los números fueron terribles, se pide perdón, pero como que nos vayan reservando cuatro o cinco días.

La Directora, Sra. González Mora:

Con todo respeto, como todos sabemos, lo que vamos a recibir, tal vez sea mejor retirarlo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, hemos recibido la información, mejor lo retiramos, y dentro de ocho días nos esperamos de nuevo.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Y no puede ser el martes, en lugar del miércoles?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Agradecerles don Rafael, don Víctor, pero es lógico que esta Junta Directiva quiera recibir datos más reales y más detalles.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Lo que mata a las sucursales, a las oficinas, es soportar los gastos indirectos. Lo que pasa es que la presentación dice "como todas", o sea, seguirá teniendo pérdidas como todas.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Creo que estamos muy conservadores en lo que queremos hacer.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Y yo solo vi crédito, tiene que ver tarjetas.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Y te dijo él que era positiva, o sea, lo que Iliana dice "es ya era positiva, ¿por qué la venimos a presentar una negativa con tres veces el parqueo?"

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Solicitar a la Administración que, para la sesión del martes 21 de marzo y con base en lo solicitado por los miembros de esta Junta Directiva, presente la propuesta de apertura de una oficina comercial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en Ciudad Quesada, sector Hospital”. (342)

ACUERDO FIRME.

Al ser **las veinte horas con veintitrés minutos** finalizan su participación virtual el Sr. Norman Montero Corrales, funcionario de la Dirección de Gestión; el Sr. Víctor Rodríguez Bogantes, Director de Banca de Personas, y el Sr. Rafael Zúñiga Vega funcionario de la División de Planificación y Análisis Financiero.

ARTÍCULO 15

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para valoración, el oficio DIRGC-91-2023, que adjunta el plan de sensibilización que se deriva del rol y la responsabilidad en la atención de las disposiciones estratégicas emanadas de la nueva reglamentación del CONASIFF, que establece la gestión de riesgos de LC/FT/FPADM, en atención al acuerdo JDN-5955- Acd-928-Art-9, inciso a. (Ref.: Oficio GGC-284-2023)

El Director General Corporativo a. i., Sr. Aguilar Rojas:

El plan consta de dos actividades. Una es sensibilizar a todas las jefaturas producto de la modificación a la normativa que regula todo el tema de la Ley 7786. Se requiere sensibilizar, que haya todo un proceso de sensibilización. Acá lo que estamos es planteando realizar a cabo campaña con apoyo de JPGs semanales durante dos meses, o sea, ocho salidas con temas con el fin de posicionar en los aspectos principales de los cambios de la normativa.

Y lo otro es llevar a cabo una capacitación de parte de todas las jefaturas. Para ello estamos contratando a un experto externo, con el fin de que nos brinde esa capacitación de dos horas. Y después también estaríamos brindando una capacitación en la cual estaría terminando con un examen con el fin de poder verificar la asimilación de los conocimientos por parte de las jefaturas sobre las reformas que ahí están planteadas. Señalar que esto lo estaríamos realizando dentro de los meses de marzo, estaríamos presentando ya las propuestas y las estaríamos ejecutando en los meses de abril, mayo y junio todo el proceso. ¿No sé si hay alguna pregunta? Pero en términos generales esa es la propuesta para atender el acuerdo de Junta Directiva con el fin de poder sensibilizar y capacitar a las jefaturas sobre las recientes modificaciones a la Ley 7786 y sus instrumentos conexos.

¿No sé si hay preguntas?

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Creo que leí que costaba USD4.000 y que se iba a impactar el 80% de la población, ¿era así?

El Director General Corporativo a. i., Sr. Aguilar Rojas:

Está dirigido a todas las jefaturas, pero se están estableciendo como métricas, como evaluación del desempeño, que al menos se tenga una cobertura que el 80% participe, porque aquí doña Clemencia hay temas que podrían llevarnos a que no asista la gente por temas de incapacidades, temas de vacaciones, u otros factores que podrían justificar, lo cual habría que replantear, entonces como métrica de valoración del desempeño de esta capacitación se tiene esperado un alcance de al menos el 80% de las jefaturas, que son como 285 jefaturas que actualmente están en el Banco.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

La única inquietud mía es ese porcentaje, me explico, yo siento que a veces como que ese 80 nos consume, el 80% y ya deberíamos estar elevando un poco esa métrica, o esa exigencia o esa expectativa, porque además es una capacitación importante del tema del Conassif, así que me parece que deberíamos tener una expectativa mínima del 90%, y si no se cumple, no se cumplirá, pero por lo menos tirarle más arriba, pero no estar parados en los 80.

El Director General Corporativo a. i., Sr. Aguilar Rojas:

Hariamos el mejor esfuerzo para que toda la población de jefaturas reciba la capacitación y aquellos por alguna condición, como ya mencioné, de incapacidades o de algún tema en particular, no coincidan, le hagamos llegar el video u otro mecanismo que nos garantice que el 100% acceda a la capacitación. Muchas gracias por su recomendación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias don Maurilio. Entonces, la propuesta del acuerdo es dar por conocido el plan de sensibilización que se deriva del rol y la responsabilidad en la atención de las disposiciones estratégicas emanadas de la nueva reglamentación del CONASIFF, que establece la gestión de riesgos de LC/FT/FPADM. Lo anterior, en atención al inciso 2 a del acuerdo JDN-5955-Acd-928-2023-Art. 9.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el plan de sensibilización que se deriva del rol y la responsabilidad en la atención de las disposiciones estratégicas emanadas de la nueva reglamentación del CONASIFF, que establece la gestión de riesgos de LC/FT/FPADM.

Lo anterior, en atención al inciso 2 a del acuerdo JDN-5955-Acd-928-2023-Art.9”. (351)
(Ref.: Oficio GGC-284-2023)

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS CON TREINTA MINUTOS.**

Sra. Geneveva Chaverri Chaverri
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5987

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA 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 **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y DOS MINUTOS** del **MARTES VEINTIUNO DE MARZO DE DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Geneveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano; 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 Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Asistió de forma virtual el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, iniciamos con la aprobación del orden del día.

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta de la sesión 5985.

3.- Asuntos Informativos:

3.1.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se va a reducir el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base, para ubicarla en 8,50% anual, a partir del 16 de marzo del 2023. (Ref.: Oficio JD-6111/08)

3.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, invita al Sr. Stephan Brunner Neibig, Vicepresidente de la República de Costa Rica y al Sr. David Pineda, Representante HUAWEI, al foro del 21 de abril del presente año, en el marco de la celebración del Día Mundial de la Creatividad, denominado "BP Innovation Day". (Ref.: Oficio GGC-307-2023 y GGC-397-2023)

3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la presentación y el oficio DIRFOD-185-2023, en el cual se detalla el cronograma de giras para el mes de marzo, en atención al acuerdo JDN-5974-Acd-124-2023-Art-15. (Ref.: Oficio GGC-317-2023)

3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta documento y presentación denominada Informe Aspectos Generales del Proyecto Hidroeléctrico Reventazón, en atención al acuerdo JDN-5975-Acd-144-2023-Art-3. (Ref.: Oficio GGC-322-2023)

3.5.- Las señoras Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano, Hellen Serrano Abarca, Líder de Cambio y Pamela Vargas Mora, Agente de Cambio, aclaran e informan sobre las acciones propuestas por el Equipo de Gestión de Cambio en el plan denominado: Transformación de la Experiencia del Colaborador BP de la Dirección de Capital Humano, en relación con el comunicado enviado por Unprobanpo. (Ref.: Oficio DIRCH-372-2023)

3.6.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional con corte al 10 de marzo de 2023.

3.7.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe sobre Transformación Digital del Banco Popular en cumplimiento de la actividad G del Plan de Trabajo 2022 y la actividad D del Plan de Trabajo de 2023, con corte al II, III y IV trimestre 2022 y fechas de presentación según cronograma a agosto 2022, noviembre 2022 y febrero 2023. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-04-ACD-36-2023-Art-12)

3.8.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, la atención de los incisos 1 y 3 del acuerdo CCA-19- ACD-169-2022-Art-12, y los incisos 1, 3 y 4 del acuerdo CCA-19-ACD-170-2022- Art-13, relacionados con la liquidación contable contra resultados de cuentas de pasivo por depuración de transacciones de tarjetas de débito VISA y de pólizas de deudores. (Ref.: Acuerdo CCA-1-ACD-10-2023-Art-10)

3.9.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el informe mensual de fideicomisos con corte al mes de enero de 2023. (Ref.: Oficio GGC-333-2023)

3.10.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento, el informe de avance del acuerdo JDN-5883-acd-1019-2021-art-7, referente a las acciones para estabilizar los sistemas tecnológicos del Banco, con el fin de reducir la afectación sobre los clientes de los eventos de discontinuidad de los servicios provocados por las caídas e intermitencias presentadas en la plataforma tecnológica del Banco en los servicios y canales digitales. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-04-Acd-35-2023-Art-11)

3.11.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, informa sobre la inscripción que se realizó para el curso de Gobernanza en INCAE, el sábado 25 de marzo de 2023. (Ref.: Oficio SJDN-303-2023)

3.12.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, eleva para aprobación la solicitud de 3 días de vacaciones, los días 3, 4 y 5 de abril de 2023. Además, solicita nombrar al Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, como Gerente General Corporativo. (Ref.: Oficio GGC-421-2023)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Sr. Rafael Coto Alfaro, Director del Departamento Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204 de la Sugef, se refiere al oficio PJDN-012-2022 mediante el cual se da respuesta al oficio SGF-2227-2022 respecto a los resultados de la supervisión efectuada sobre la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786 y su reglamentación; solicita información adicional en un plazo de diez días hábiles. (Ref.: Oficio SGF-710-2023)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRTI-0213-2023 suscrito por la Dirección de Tecnología de Información, el cual adjunta presentación, y el DIRTI0174-2923, mediante el cual se solicita prórroga para la atención del plan correctivo de SUGEF-2227- 2022. (Ref.: Oficio GGC-337-2023)

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-286-2023, mediante el cual se presenta el Modelo de Atención 360° como una de las prioridades estratégicas y cuyo objetivo general se enfoca en “Lograr que la marca Banco Popular sea reconocida y apreciada, cerrando la brecha entre el cliente y el banco, con una atención atractiva, personalizada, con dinamismo, orientación y asesoría a los clientes en los productos, servicios y canales del Banco Popular. (Ref.: Oficio GGC-330-2023)

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

Comisión de Pautas y Banca Social.

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme con corte a diciembre de 2022. Además, recomienda dar por cumplido el inciso 7) del acuerdo 183 tomado en la sesión n.° 5624-2019. (Ref.: Acuerdo CPBS-4-ACD-21-2023-Art-2)

8.3.2.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión de la Dirección de la Banca de Desarrollo Social y de la Dirección de la Banca Empresarial y Corporativa, con corte a diciembre de 2022 y se recomienda dar por cumplido el inciso 2) del acuerdo 288 tomado en la sesión n.° 5908-2022. (Ref.: Acuerdo CPBS-3-ACD-15-2023-ART-3)

8.3.3.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, los motivos que generaron atrasos en la presentación de los informes de la Auditoría Externa Crowe Horwath CR, S. A. de los Fondos Especiales del Banco Popular: Fondo Especial de Vivienda (FEVI), Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) y Fondo de Avales de Vivienda (FAVI) correspondientes a los periodos 2020 y 2021. Además, recomienda dar por cumplido el acuerdo JDN-5967-Acd-1074-2022-Art-7. (Ref.: Acuerdo CPBS-3-ACD-18-2023-Art-4)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios”.

Hay 2 cambios. Uno, el 3.5 no lo vamos a ver, honestamente esto es un tema que se me remite directamente a mí y es una carta de Unprobanpo, o sea, no es un asunto de Junta Directiva.

El otro es el 6.2, que ya de esto se dio fechas y fue atendido.

Fuera de esos dos puntos, señores, el resto de la agenda, ¿si están de acuerdo? ¿alguien tiene alguna observación?

Entonces, aprobamos el orden del día de la sesión n.° 5987.

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

“Excluir del orden del día los siguientes puntos:

3.5.- Las señoras Graciela Vargas Castillo, Directora Capital Humano, Hellen Serrano Abarca, Líder de Cambio y Pamela Vargas Mora, Agente de Cambio, aclaran e informan sobre las acciones propuestas por el Equipo de Gestión de Cambio en el plan denominado: Transformación de la Experiencia del Colaborador BP de la Dirección de Capital Humano, en relación con el comunicado enviado por Unprobanpo. (Ref.: Oficio DIRCH-372-2023)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el oficio DIRTI-0213-2023 suscrito por la Dirección de Tecnología de Información, el cual adjunta presentación, y el DIRTI-0174-2023, mediante el cual se solicita prórroga para la atención del plan correctivo de SUGEF-2227- 2022. (Ref.: Oficio GGC-337-2023)

2. Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5987, celebrada el 21 de marzo de 2023". (355)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5985.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Alguien tiene algún comentario referente a lo del acta?

Yo vi, en la página 45 del acta, nada más es para una aclaración, don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señora.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo leí que ahí dice que todos los días se hace una reunión de MetaScrum, se menciona; pero yo siempre he estado oyendo que se habla de MetaScrum, pero no hay una explicación al respecto.

Entonces, a ver si nos cuentan esto porque quiero que todos entendamos lo de MetaScrum.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Lo puede explicar en el momento que diga o puedo traer una presentación de metodologías ágiles, qué es el MetaScrum, qué es el Product Owner, cómo funciona, qué busca, cómo opera.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo creo que sería interesante porque es algo que está involucrando a muchas personas.

Y el otro asunto que vi en el acta y tal vez, don Luis, no sé. Don Manuel hace una participación, en el página 104, donde utiliza una palabra que "pasan varias cosas patrocinadas por personal a lo interno del Banco".

¿Don Manuel, recuerda? En la página 104.

Entonces, yo creo que tal vez esa palabra patrocinada no sería porque si vemos el significado de patrocinado, no sé si usted lo vio en otro sentido; pero dije yo: mejor lo comentamos y lo aclaramos ahí en Junta porque me parece que no era la palabra adecuada para que eso quedara en actas.

Era mi comentario en relación con el acta, por lo demás, ¿si están de acuerdo, señores?

Gracias.

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

"Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5985, celebrada el 14 de marzo de 2023". (356)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pasamos a asuntos informativos, don Luis.

ARTÍCULO 3

3.1.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se va a reducir el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base, para ubicarla en 8,50% anual, a partir del 16 de marzo del 2023. (Ref.: Oficio JD-6111/08)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, señora, buenas tardes.

Ahora son 11 puntos informativos. El primero, proviene del Banco Central, el cual comunica la reducción del nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base.

Acá, la propuesta es dar por recibido ese comunicado y trasladarlo a la Administración.

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

“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para lo que corresponda, el oficio JD-6111/08, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se va a reducir el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base, para ubicarla en 8,50% anual, a partir del 16 de marzo del 2023.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica”. (357)

ARTÍCULO 4

3.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, invita al Sr. Stephan Brunner Neibig, Vicepresidente de la República de Costa Rica y al Sr. David Pineda, Representante HUAWEI, al foro del 21 de abril del presente año, en el marco de la celebración del Día Mundial de la Creatividad, denominado “BP Innovation Day”. (Ref.: Oficio GGC-307-2023 y GGC-397-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.2, el Gerente General Corporativo hace una invitación a don Stephan Brunner, Vicepresidente de la República de Costa Rica y a don David Pineda, representante HUAWEI, al foro que se va a realizar el 21 de abril, dentro del marco del Día Mundial de la Creatividad, denominado “BP Innovation Day”.

Esta es una propuesta que se quiere dar por recibida.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, don Luis. ¿El Gerente General Corporativo ya emitió una invitación al Vicepresidente para esa actividad? ¿Esa actividad está con el Banco?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señora. Va a ser en un hotel, estamos en el proceso.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, posteriormente, usted nos dirá a la Junta Directiva.

Dado que está el Vicepresidente, pues yo creo que con la buena relación que tenemos con el señor, sería bueno que esta Junta Directiva participe.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo esperarí que completa, porque estamos reservando todo el día, pero estamos todavía en la organización.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Marvin.

Perdón, don Luis.

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

“Dar por recibidos los oficios GGC-307-2023 y GGC-397-2023, mediante los cuales el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, invita al Sr. Stephan Brunner Neibig, Vicepresidente de la República de Costa Rica y al Sr. David Pineda, Representante HUAWEI, al foro del 21 de abril del presente año, en el marco de la celebración del Día Mundial de la Creatividad, denominado BP Innovation Day”. (358)

ARTÍCULO 5

3.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la presentación y el oficio DIRFOD-185-2023, en el cual se detalla el cronograma de giras para el mes de marzo, en atención al acuerdo JDN-5974-Acd-124-2023-Art-15. (Ref.: Oficio GGC-317-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El punto siguiente se refiere al 3.3, también la Gerencia General Corporativa remite el oficio de la Dirección de Fodemipyme, el cual se detalla el cronograma de giras para el mes de marzo. La propuesta es darlo por recibido y esto era también a pedido de la Junta Directiva, que estaba pidiendo esas actividades para efectos de ordenarse con las agendas.

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

“Dar por recibido el oficio GGC-317-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite la presentación y el oficio DIRFOD-185-2023, en el cual se detalla el cronograma de giras para el mes de marzo, en atención al acuerdo JDN-5974-Acd-124-2023-Art-15”. (359)

ARTÍCULO 6

3.4.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta documento y presentación denominada Informe Aspectos Generales del Proyecto Hidroeléctrico Reventazón, en atención al acuerdo JDN-5975-Acd-144-2023-Art-3. (Ref.: Oficio GGC-322-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.4, don Marvin también adjunta el documento y presentación denominada Informe Aspectos Generales del Proyecto Hidroeléctrico Reventazón. Acá la propuesta también es darla por recibida.

Es una propuesta que viene antes de la visita propuesta, que está para el 31 de marzo.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Doña Genoveva, con respecto a este proyecto yo tengo poco conocimiento de lo que se trata, del monto que el Banco está prestando, cuáles son las condiciones.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Está en la presentación.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Sí, correcto, pero tal vez me gustaría saber con quién puedo reunirme como para entender más.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Yo puedo unir aquí a José Fabio, en este momento, para que nos explique un poquito.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Si fuera ahora, yo creo que vamos a extender más la reunión, pero si fuera del caso, yo podría reunirme.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

En el archivo que está muy adentro dice los datos que usted quiere saber.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo se lo puedo presentar, con mucho gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Clemencia, se reúne con don Marvin.

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

Doña Genoveva, si me permite.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor.

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

Este es un proyecto de mucha importancia a nivel país y uno de los temas a los que hay que darle seguimiento en los estudios que se le realiza al seguimiento del crédito es al tema de las filtraciones que está teniendo, el problema que está teniendo en una de las zonas de vertedero, que es uno de los aspectos que nosotros recomendamos que deben dar seguimiento.

Básicamente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, Alberto.

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

“Dar por recibido el oficio GGC-322-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta documento y presentación denominada Informe Aspectos Generales del Proyecto Hidroeléctrico Reventazón, en atención al acuerdo JDN-5975-Acd-144-2023-Art-3”. (360)

ARTÍCULO 7

3.6.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional con corte al 10 de marzo de 2023.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Seguimos con el punto 3.6, en el cual se brinda el informe semanal de Popular Pensiones. La propuesta es darlo por recibido en 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 de los presentes:

“Dar por recibido el informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, con corte al 10 de marzo de 2023.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8”. (361)

ARTÍCULO 8

3.7.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe sobre Transformación Digital del Banco Popular en cumplimiento de la actividad G del Plan de Trabajo 2022 y la actividad D del Plan de Trabajo de 2023, con corte al II, III y IV trimestre 2022 y fechas de presentación según cronograma a agosto 2022, noviembre 2022 y febrero 2023. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-04-ACD-36-2023-Art-12)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El punto 3.7, el Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe sobre Transformación Digital, correspondiente al II, III y IV trimestre 2022.

Acá, sobresale que todo está en tiempo, al menos el desplome entre lo programado y lo realizado realmente es casi muy poco; y la propuesta es darlo por recibido, ya se vio en el Comité Corporativa de Tecnología de Información.

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

“Dar por conocido el Informe sobre Transformación Digital del Banco Popular en cumplimiento de la actividad G del Plan de Trabajo 2022 y la actividad D del Plan de Trabajo de 2023, con corte al II, III y IV trimestre 2022 y fechas de presentación según cronograma a agosto 2022, noviembre 2022 y febrero 2023”. (362)
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-04-ACD-36-2023-Art-12)

ARTÍCULO 9

3.8.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, la atención de los incisos 1 y 3 del acuerdo CCA-19- ACD-169-2022-Art-12, y los incisos 1, 3 y 4 del acuerdo CCA-19-ACD-170-2022- Art-13, relacionados con la liquidación contable contra resultados de cuentas de pasivo por depuración de transacciones de tarjetas de débito VISA y de pólizas de deudores. (Ref.: Acuerdo CCA-1-ACD-10-2023-Art-10)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.8, el Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, la liquidación contable contra resultados de cuentas de pasivo por depuración de transacciones de tarjetas de débito VISA y de pólizas de deudores.

También es un tema que le viene dando seguimiento el Comité y la propuesta es darlo por recibido.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Perdón, ese es un punto que lo revisé y vi que era bien importante.

¿Estamos hablando del 2006, del 2016?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Del 2016.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

La pregunta es qué seguimiento se les da a esos saldos porque esos ajustes van a generar una gran utilidad para el Banco.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya la generó en el 2022.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Con razón, bien importante. Me quedé sorprendida.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya resolvimos de ese momento para adelante cómo atenderlo para que no se nos vuelva a presentar esa situación, pero eran casos que venían de mucho tiempo atrás, de muchos años atrás y ya en el 2022 nos dedicamos, uno, a cerrar el portillo y dos a establecer los controles necesarios y planteando una resolución con esos saldos que teníamos atrasados, de depurar.

Y teníamos el pronunciamiento jurídico, la revisión con Auditoría Interna, Auditoría Externa y también con la Superintendencia de Bancos para que nos diera la aprobación en ambos casos para poder trasladar eso como un ingreso para la operación del Banco, como un ingreso.

Y destacando que ya está corregido.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Y eso lo hacemos con esa periodicidad?, pregunto.

¿Si el monto que se ejecutó ahora superaba el ajuste que se había hecho la última vez o anda bajo el mismo estándar?

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y cuatro minutos**, se retira momentáneamente el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hay temas pendientes que resolver, tenían muchos años atrasados, entonces, lo que tomamos la decisión fue de resolverlo.

De ese momento en adelante, 2022, que ya tomamos esa decisión y determinamos cuál era el periodo hacia atrás, que era 4 años, que teníamos que tomarlo como ingreso y no esperaríamos que se vuelva a presentar.

Yo no sé si en la historia, tal vez don Manuel pueda decir. Creo que en la historia no ha habido otro de estos temas, ni en seguros, ni en tarjetas.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, en realidad, es la primera vez que se hace y no es porque no haya existido la necesidad de hacerlo porque son temas que, efectivamente, datan de hace 15 o 20 años, sino porque la misma Superintendencia se ha negado a que...

Lo que pasa es que ya el tema se volvió tan viejo y tan complicado que la posibilidad de investigar las causas reales que llevaron a que esas acumulaciones se diera, era básicamente imposible.

Entonces, había que liquidarlas de alguna forma y, finalmente, estuvieron de acuerdo en que lo pudiéramos hacer pasándolo por ingreso, que es lo que correspondía porque eran cuentas de pasivos las que había que eliminar.

Un poco sobre la aseveración que hacía el señor Gerente de que está corregido el tema para que no se vuelva a presentar, ahí tenemos algunos reparos. Yo siento que se está haciendo un esfuerzo para corregir, pero todavía hay trabajo pendiente que hacer para que esto no vuelva a suceder.

Es un tema bastante enredado que tiene que ver con tarjetas y también con pólizas de seguros, en las cuales en apariencia hay cobros que la gente debió haber hecho al Banco y no hizo; de que pasan la tarjeta por el datáfono, se supone que el cliente, comerciante tiene que venir al Banco a hacer ese reclamo porque sucede todos los días, pero por alguna razón no sucede.

Se ha hecho un proceso de depuración, antes no estaba mecanizado. Se ha mecanizado, ya se ha hecho un esfuerzo por automatizar esto y evitar que se dé a futuro, pero es un esfuerzo constante, que yo creo que todavía no está concluido, pero se ha trabajado.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Es un ingreso de periodos anteriores. ¿No es un ingreso del periodo?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, queda por la teoría del superávit limpio en el periodo, no permite que se tire contra periodos anteriores, sino que tiene que aplicarse contra el periodo correspondiente.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Lo importante es que queda la trazabilidad para que no nos distorsione el monto de la utilidad del 2022, que va a ser un monto que no se va a repetir, probablemente, ni en el 2023.

Entonces, empezamos en los análisis de crecimiento de rentabilidad a cuestionarnos qué pasó.

Por lo menos, que se identifique la partida, que no esté escondida en una cuenta con todas las demás.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ahí, el logro, doña Clemencia y señores directores y directoras, es haberlo arreglado.

Bien dice don Manuel esto tenía años de atraso y el gran logro es ponerle un límite, decir que de aquí para adelante lo corregimos, obviamente, habrá cosas que ir ajustando en el camino, pero, es decir, este monto ya no va a crecer, este monto lo vamos a depurar, lo vamos a plantear como un ingreso en virtud de que teníamos los justificantes necesarios jurídicos para poder hacerlo.

Había que hacerlo en algún momento, por lo que creo que el gran logro a rescatar es haber resuelto algo que tenía, como dice don Manuel, 14 años de no resolverse.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Muchas gracias.

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

“Dar por recibido el acuerdo CCA-1-Acd-10-2023-Art-10 mediante el cual el Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, la atención de los incisos 1 y 3 del acuerdo CCA-19- Acd-169-2022-Art-12, y los incisos 1, 3 y 4 del acuerdo CCA-19-Acd-170-2022-Art-13, relacionados con la liquidación contable contra resultados de cuentas de pasivo por depuración de transacciones de tarjetas de débito VISA y de pólizas de deudores”. (363)

ARTÍCULO 10

3.9.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el informe mensual de fideicomisos con corte al mes de enero de 2023. (Ref.: Oficio GGC-333-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Seguiría el punto 3.9., en esta ocasión el Gerente General Corporativo. también adjunta el informe mensual de fideicomisos con corte al mes de enero de 2023. La propuesta es dar por recibido este informe.

Al ser **las dieciséis horas con cincuenta y ocho minutos**, reingresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

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

“Dar por recibido el oficio GGC-333-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el informe mensual de fideicomisos con corte al mes de enero de 2023.

Lo anterior, en atención al inciso 19, de carácter periódico, del acuerdo de JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16”. (364)

ARTÍCULO 11

3.10.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento, el informe de avance del acuerdo JDN-5883-acd-1019-2021-art-7, referente a las acciones para estabilizar los sistemas tecnológicos del Banco, con el fin de reducir la afectación sobre los clientes de los eventos de discontinuidad de los servicios provocados por las caídas e intermitencias presentadas en la plataforma tecnológica del Banco en los servicios y canales digitales. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-04-Acd-35-2023-Art-11)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En el 3.10, el Comité Corporativo de Tecnología de Información traslada, para conocimiento, el informe de avance de las acciones para estabilizar los sistemas tecnológicos del Banco, esto para reducir las afectaciones a los clientes, provocados por caídas e intermitencias.

Acá la propuesta también es darlo por recibido.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Es hacer la aclaración. Ese afán de ir limpiando por mes, que está en la repetición de las comisiones a Junta y que tienen que volver; en el punto 3) del acuerdo se elevaría la periodicidad de este informe porque estaba bimestral y ahora se pasa a una vez al año.

Entonces, para que la Junta Directiva tenga conocimiento que el Comité Corporativo de Tecnología de Información tomó ese acuerdo de cambiarle la periodicidad. ¿Por qué? porque todo lo que han sido eventos de este tipo se han ido disminuyendo, la curva ha ido bajando notablemente, hasta ser casi plana.

Entonces, no requiere de tanta periodicidad el Informe.

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

“1. Dar por conocido el informe de avance del acuerdo JDN-5883-Acd-1019-2021-Art-7, referente a las acciones para estabilizar los sistemas tecnológicos del Banco, con el fin de reducir la afectación sobre los clientes de los eventos de discontinuidad de los servicios provocados por las caídas e intermitencias presentadas en la plataforma tecnológica del Banco en los servicios y canales digitales.

2. Tomar nota de que el Comité Corporativo de Tecnología de Información modificó, de bimestral a anual, la periodicidad del informe de avance del acuerdo JDN-5883-Acd-1019-2021-Art-7, referente a las acciones para estabilizar los sistemas tecnológicos del Banco, con el fin de reducir la afectación sobre los clientes de los eventos de discontinuidad de los servicios provocados por las caídas e intermitencias presentadas en la plataforma tecnológica del Banco en los servicios y canales digitales, solicitado en inciso 2 del acuerdo CCTI-BP-05-Acd-47-2022-Art-6”. (365)

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-04-Acd-35-2023-Art-11)

ARTÍCULO 12

3.11.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, informa sobre la inscripción que se realizó para el curso de Gobernanza en INCAE, el sábado 25 de marzo de 2023. (Ref.: Oficio SJDN-303-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.11, se refiere a una copia que adjunta la Secretaría General, en la cual informa la inscripción que se ha dado en el curso de Gobernanza, que llevará a cabo el sábado 25 de marzo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo le pedí a don Luis -y quiero que quede aquí en actas- que, por favor, hiciera una aclaración de este curso de Gobernanza.

Este curso de Gobernanza, precisamente, en el acta 5964 del 6 de diciembre del 2022 la exdirectora Campos Gómez lo pide y la Directora González Mora, o sea desde esa época [incomprensible en el audio]

Y, precisamente, ya en enero del 2023 doña Shirley recomienda que se debe de hacer ese curso de Gobernanza, a parte que creo que es un requisito. ¿Así es doña Shirley?

La Directora, Sra. González Mora:

Debemos estar actualizados.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Que debemos estar actualizando.

Entonces, yo le pedí a don Luis, dado que se han especulado comentarios de que para este curso de Gobernanza se están pagando más de \$50.000, para que don Luis, por favor, aclare.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Por parte de la Junta Directiva Nacional se están inscribiendo 10 personas a un costo de \$320, serían \$3.200 la erogación por parte de la Junta Directiva.

Eso viene siendo complementado también por la Auditoría, que va a mandar una persona, la Dirección Corporativa de Riesgo va a mandar 2; la Gerencia General Corporativa, 8 personas; Popular Valores, 5; SAFI enviará 9 personas; y Popular Pensiones, 14. Para un total de 51 personas.

Entonces, el total general que va a derogar el Conglomerado serían \$16.300.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, don Luis.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Cuál es el número total de personas?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

51.

Eso sería, doña Genoveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El monto total son \$16.000 y no \$50.000. ¿Correcto?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Pero por todo el Conglomerado.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Luis.

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

“Dar por recibido el oficio SJDN-303-2023, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, informa sobre la inscripción que se realizó para el curso de Gobernanza en INCAE, por celebrarse el sábado 25 de marzo de 2023.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 inciso 17.5 del Acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo”. (366)

ARTÍCULO 13

3.12.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, eleva para aprobación la solicitud de 3 días de vacaciones, los días 3, 4 y 5 de abril de 2023. Además, solicita nombrar al Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, como Gerente General Corporativo. (Ref.: Oficio GGC-421-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El último tema informativo proviene de la Gerencia General Corporativa, que es una solicitud de 3 días de vacaciones de don Marvin; el lunes, martes y miércoles Santo. Solicita también nombrar a don Juan Francisco para sustituirlo.

Entonces, la propuesta es aprobar esos 3 días y nombrar a Juan Francisco para que lo sustituya.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, si alguien tiene algún comentario, sino damos por aprobados todos los informes que ha dado el señor Secretario. Los damos por recibido.

Y damos por aprobado el 3.12 y tomamos nota de lo informado en el 3.10.

¿Estamos de acuerdo señores?

Gracias.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

En firme, doña Genoveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, señor, este último en firme.

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

“1. Aprobar 3 días de vacaciones para el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, los días 3, 4 y 5 de abril de 2023.

2. Nombrar Gerente General Corporativo a. i. al Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, del 3 al 5 de abril de 2023.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y artículo 40 del Reglamento a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (352)
(Ref.: Oficio GGC-421-2023)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En asuntos de Presidencia, rápidamente, para informar que estuvimos en la actividad de Tarrazú, era la Expocafé y también donde tuvimos reuniones con dos cooperativas muy importantes; aprendimos bastante y llegamos a una bonita relación con los señores.

También creemos que se nos abren grandes oportunidades de negocios para el Banco.

ARTÍCULO 15

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

También para informarles que no pudimos participar el día jueves en la Sugef, nos representó doña Rosa Elena y era la firma del convenio con el Inamu.

Fue del Inamu, pero fue en la Sugef la actividad, ahí se llevó a cabo.

Entonces, doña Rosa Elena nos representó y muy complacidos quedaron.

ARTÍCULO 16

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

También en asuntos de Presidencia invitar a don Fernando Rojas, también dadas las especulaciones de que se está gastando gran cantidad de plata en publicidad para la divulgación del proyecto Acelera y BP Bienestar Social.

Para que don Fernando Rojas, Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, nos entregue un informe.

Entonces, le pedí que, por favor, nos lo pudiera hacer rápidamente.

Así es que, don Luis, por favor, si conecta a don Fernando.

Y que quede claro que esa inversión que se ha hecho es la divulgación y promoción de los 2 proyectos; que, dicho sea de paso, el primero el señor Presidente una de las instrucciones que dio era que lo cacaraqueáramos bien, porque esa fue la palabra que él uso. Y que lo divulgáramos todo lo que fuera posible.

Y fue, estrictamente, para divulgar BP Bienestar Social.

Al ser **las diecisiete horas con siete minutos**, inicia su participación virtual el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya.

Ingresó el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Ahí está don Fernando.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hola, don Fernando, muy buenas tardes. ¿Cómo está?

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Buenas tardes, mucho gusto, para servirles como siempre.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias por el apoyo. Adelante, don Fernando.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Tenemos esta corta presentación, que hemos preparado sobre estos eventos que usted bien señalaba.

En el caso de BP Bienestar, como todos sabemos fue para apoyar a las personas trabajadoras, que en condiciones de líneas con sobreendeudamiento pudieran aumentar su liquidez y mejorar así su vida personal y familiar.

Todo ello, planificado en el Plan de Negocios y en los planes de mercadeo también estaban considerados esos productos.

Las estrategias que se usaron, hasta este momento, porque esto es el inicio de estos productos, ha sido la comunicación interna. En este caso, hicimos reunión con todo el personal del Banco, a fin de que todo el mundo antes de que saliera el producto lo conociese muy bien.

También se capacitaron las fuerzas de ventas, las oficinas, en fin, se recibió mucha comunicación de parte nuestra hacia las oficinas, a fin de que estuvieran bien enterados y el día de la salida todo fuera un éxito.

También se han mandado muchos correos internos, incluyendo la conferencia de prensa y otros correos relacionados.

Se construyó un *landing page* importante, una forma diferente hoy de hacer los créditos, que es a través del *landing page*, donde la gente puede subir también sus documentos y ser parte del programa.

Para facilitar el uso del *landing page* se habilitó, ahí mismo, un tutorial. Entonces, a las personas que se les dificulte llenar el *landing* o el formulario tienen un tutorial que pueden ver y se les va enseñando cómo se llena.

Se realizó la conferencia de prensa en conjunto con la Casa Presidencia, posterior al Consejo de Gobierno y esto ha sido uno de los eventos que, recientemente con esta Administración, tiene mayor divulgación y mayor *rating* en las listas. Se transmite en canal 13 en vivo y en los demás canales más importantes con cortos.

Se hizo un comunicado de prensa y se gestionaron gran cantidad de gestiones de prensa y se hizo atención a medios que pedían más detalles y se atendieron entrevistas que también nos solicitaron.

De tal forma, que la parte de prensa fue muy activa y, realmente, la prensa respondió adecuadamente.

Se mandaron 229.000 *e-mails* a nuestros clientes, que estuvieron ahí para que se informaran; y se hicieron varios publrreportajes en diferentes medios de comunicación, principalmente bajo las nuevas estrategias que hay ahora de comunicación, que es salir en los noticieros, en pagos comerciales pagados y también se hicieron posteos en redes sociales.

Aquí tenemos las imágenes. Muy importante para la imagen institucional este tipo de eventos con las principales autoridades.

Este es el *landing page*, como pueden ver en la parte de abajo, después de que dice "en su Banco Popular pensamos en usted", ahí dice "ver tutorial" si la gente no sabe llenarlo; pero si quieren puede entrar y lo van llenado. Es de fácil acceso y, realmente, fueron miles los que lo accedieron.

Vamos a ver ahora que muchos miles de ciudadanos han estado a este lugar.

Este es el ejemplo del *e-mail marketing* que se envió; para esta semana, para este mes en la segunda quincena tenemos programado también hacer un reenvío del e-mail para incentivar a todos nuestros clientes a que accedan el programa y también comunicación interna para mantener viva la llama en las fuerzas internas también de que atiendan estos programas tan importantes.

En esto de los publrreportajes en medios contratamos a Telenoticias en sus ediciones principales, del mediodía y de la noche, lo mismo que en Repretel. Esto, a nivel nacional y ahora vamos a ver un ejemplo, rápidamente, de este tipo de entrevistas, que tienen una gran difusión porque son los programas de mayor rating que uno puede conseguir.

Pero no nos quedamos en ello, también hicimos parte digital, ahora que el mundo está muy digital en las principales páginas digitales:

Para mantener nuestra tradición y nuestra cercanía con las regiones, contratamos televisiones locales.

De tal forma, que las regiones también que tienen estos intereses y sus propios noticieros y canales propios donde sale su realidad, no la prensa de aquí de San José, sino las noticias de las regiones, también las contratamos y eso nos da muy buen resultado.

Finalmente, en medios digitales de estos canales los contratamos.

En general, en todas estas acciones y ese ha sido el presupuesto que se ha destinado. Como pueden ver con un gran alcance en este tipo de conjugación de medios.

No dudamos que superamos el millón y medio de personas alcanzadas, lo cual son los ratings que, normalmente, se consiguen aquí en Costa Rica de lo que se tiene mayor alcance y proyección.

Aquí tenemos un ejemplo. Veamos rápido este vídeo.

Muy bien, estos instrumentos de publrreportajes tienen las ventajas que acabamos de ver: son muy explicativos, no se limitan a los 30 segundos de un anuncio en televisión, permiten posicionar la imagen del Banco, de sus oficinas y de sus autoridades, de la página web, de las facilidades que tenemos. En realidad, resultan de una penetración importante, con una explicación importante, a un costo relativamente bajo.

Esa, pues, ha sido la escogencia de los medios.

En BP Acelera, nosotros fuimos los que organizamos la conferencia de prensa y el producto también es bastante importante para la activación económica de Costa Rica.

El objetivo es dar a conocer al pueblo costarricense, mediante los medios de comunicación masiva y regionales, el lanzamiento de BP Acelera. Está dirigido a clientes empresariales, haciendo énfasis en sus condiciones diferenciadas y en el apoyo que el Banco les da a los sectores productivos del país, promoviendo la reactivación económica.

Esas son palabras sumamente importantes, la gente tiene entre sus prioridades la seguridad ciudadana, la reactivación económica, el empleo y, entonces, este tipo de programas es bien recibido por la población.

Igualmente, tuvimos una estrategia parecida, tal vez no como la anterior, pero se hicieron entrevistas más intensas, hubo comunicación interna como siempre y antes de salir un programa o campaña lo realizamos con la gente, don Marvin saca el rato y nos comunicamos a través de los medios que tenemos.

También se hizo un *landing* para que la gente pueda incluir su solicitud, lo cual facilita muchísimo. Ya no estamos desviando todas las solicitudes a las oficinas, sino que estamos utilizando los medios digitales y eso lo hace diferente.

Organizamos la conferencia de prensa en el Crowne Plaza, asistieron más de 41 medios, esa es una convocatoria importante de medios.

Se hicieron gestiones de prensa, comunicados de prensa, se han enviado a más de 22.000 clientes de pymes que están inscritas en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, ellos nos han facilitado enviar sus certificados a la base de datos de pymes.

Son las pymes que están formalizadas, inscritas en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio y que realmente son nuestro mercado meta más importante con reportajes en redes sociales.

En la conferencia de prensa también tuvimos entrevistas a doña Genoveva y a las autoridades que nos acompañaron, el señor ministro de Industria y Comercio también nos acompañó y mostró su satisfacción por el producto que realmente es poderoso, es un crédito con garantía de avales, lo que nos distingue por ser el Banco que construimos el Fodemipyme.

En la conferencia de prensa que incluía un refrigerio a los invitados, el alquiler de las instalaciones y demás.

Salieron en diferentes medios, por ejemplo, y muchísimos más medios como Nación.com y así sucesivamente varios medios que nos hicieron un *publicity* que nosotros valoramos en muchos millones, ahorita no tengo el dato porque esto nos lo da una empresa externa llamada Controles.

Debemos renovar el contrato y en esos procesos estamos, pero no dudamos porque la cobertura de controles que llevamos fue muchísimo, el *publicity* logrado fue sin par.

Aquí está el *landing* del sitio, igual la gente puede ir al formulario y llenarlo. Se han recibido decenas de solicitudes, están en análisis y creemos que realmente el programa tendrá mucho éxito, utilizando estos medio digitales.

La combinación de medios es parecida a la anterior, incluimos un nuevo noticiero y una tendencia nacional que es porque tiene una penetración grande, muchas personas ven ese canal, tiene noticieros desde las 7:00 p.m. hasta las 9:00 p.m., así como un programa deportivo. De tal manera que lo incluimos.

Incluimos dos reportajes en lugar de uno, lo que nos llevó a en estos programas, incluyendo la conferencia de prensa.

También utilizamos nuevos medios digitales como Delfino, el cual genera mucha opinión pública y general experta, otros son

Asimismo, utilizamos estrategia regional: así como de la que no se incluyó acá.

En fin, esa fue la inversión que se hizo, igual, el alcance es muy grande, superará el 1.500.000 de personas que ha visto, al menos, una vez estas acciones y no tenemos duda de ello.

Procede a proyectar un vídeo de anuncio del Programa BP Acelera, el cual fue transmitido

Esas son las visitas que hemos logrado, como parte de la efectividad que uno podría ver de estas acciones, tenemos 158.296 en el *landing* de BP Bienestar Social y 7.146 visitas en el *landing* de BP Acelera, lo cual nos resulta satisfactorio.

Ya la parte del Negocio está haciendo los análisis correspondientes.

En fin, la experiencia ha sido una inversión relativamente baja para un mercado importante con una buena respuesta con estos publicirreportajes que nos permiten también posicionar al Banco Popular como un banco que apoya a las familias, pequeñas y medianas empresas y como un banco que ayuda al bienestar de la economía costarricense.

Eso es que traía para ustedes.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, don Fernando.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Del programa Bienestar dijiste que son 221.000 de alcance de personas quienes han empezado a hablar *in page*.

El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:

Sí. 158.296 en el BP Bienestar y en el BP Acelera 7.146.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Uno realmente le da un valor en dólares a los *likes* en una página web o estos ingresos al *landing page*, si uno da el valor de \$3 que normalmente anda entre \$1 y \$3 el valor por *like*.

Estas son negociaciones que, por lo menos en la empresa privada, las hacemos con *sponsors*. Por ejemplo, yo estoy en una cámara, le vendo a Coca Cola *sponsor* por dólar de *like*. O sea, me da un *sponsor* por cada *like* que sepa que va a tener.

Por eso les hablo de la conversión de \$1 a \$3 y si y si se hace la conversión de las 158.296 personas que han entrado al *landing page*, ni siquiera han sido las personas que han dado *like* al mensaje y me parece que ha sido un buen alcance, don Fernando. Eso me una relación del 5% de la inversión contra esa conversión de las personas quienes han ingresado.

Pienso que es un programa que requeriría ser más “cacareado” porque casualmente se habla de que el Banco Popular ha dejado de ser un banco que tiende la mano a las personas quienes más necesitan.

Este salvavidas que generó el Banco con el programa Bienestar, aunque pensemos que esas 158.296 personas quienes ya han entrado al *landing page*, muchos lo desconocen y en un plazo tan corto podríamos sentirnos satisfechos de que la población tenga conocimiento sobre el programa.

Esta es una bandera a la que debemos dar más corretaje, por lo menos, es mi opinión a nivel comercial.

Me parece que has hecho muy buen trabajo, don Fernando, pues con poca inversión se ha dado una buena visibilización a los dos programas.

Si hay algo de lo que el mercado ha estado hablando durante todo el 2022 y puedo decir que, también es de la reactivación económica y el programa Acelera habla de reactivación económica.

Son dos temas poderosos a los cuales debemos sacar toda la capitalización hasta que podamos.

Imagínense que en empresa privada uno invierte de 5% a 7% en mercadeo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, doña Clemencia y don Fernando.

Al ser las **diecisiete horas con veintiocho minutos**, finaliza su participación virtual el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el informe verbal realizado por el Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Fernando Rojas Araya, en relación con las inversiones en publicidad para los productos BP Bienestar Social y BP Acelera”. (367)

ARTÍCULO 17

5.- Asuntos de Directores.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Había una actividad en la zona sur a la que fuimos invitados el pasado jueves. Entonces, para aprovechar un evento protocolario se coordinó una reunión con un cliente potencial del Banco.

Estuvimos por allá y, en vista de que la señora presidenta no podría asistir, la señora vicepresidenta, el gerente general y este servidor participamos en una actividad y logramos coordinar una reunión con la gente de

Coopeagri está en una franja de expansión en el Valle del General en tres líneas de negocio muy importantes y en donde el Banco tenía participación en este tipo de operaciones, pero ellos han reducido la operación de negocios que tiene el Conglomerado con

Entonces, en vista de que había una invitación formal a un evento protocolario, aprovechamos para tener un acercamiento con clientes importantes de la región. Por un tema de agenda no logramos reunirnos con la gente de pero nos atendió en pleno la Junta Directiva de

Lo bueno es que hay una gran apertura, conocen el Banco Popular, lo ven como un aliado y como una oportunidad de mejora por flexibilidad de este Banco para atender en tiempo y forma las soluciones, esto por los planes de expansión que tienen.

El señor Gerente General Corporativo conversó con su homólogo en plena Junta Directiva de Son tres líneas de negocio que tienen ellos; tienen todo el tema de caña de azúcar, la línea de café y una línea de expansión del área comercial.

De hecho, me parece que ya la expansión comercial que se está dando en la región por ingresos es más grande que la parte vinculada al tema agrícola y siguen expandiéndose.

Me llamó la atención que tienen una línea de crédito de segundo piso muy poderosa y me parece verla en dos perspectivas: le dije al Gerente General Corporativo que, como potenciales competidores porque es muy grande y nos hablaron de y en lugar de nosotros hablar de tener una relación comercial ahí, podríamos colocar, pero se quedó en buenos términos.

El reto era ser un poco más flexibles en la atención de ellos porque me parece que van a una velocidad grande.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí hubo una presencia de marca muy bonita del Banco, todo lo que hicieron, vi las fotos que subieron al chat de los directores y nada más faltó que subieran la foto del jinete estrella dedicado del tope: don Jorge Eduardo. Felicidades que le dedicaran el tope de su pueblo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Ciertamente en vista de que don Jorge no podía participar, habíamos coordinado para que yo le apoyara allá

El Director, Sr. Rojas Sibaja:

Estoy muy satisfecho por la presencia del Banco, pues era *full*, me sentí súper orgulloso.

La presencia de marca era muy buena, había otras marcas del sector financiero, nosotros tenemos una presencia buenísima con los medios de comunicación de toda la región porque se unieron y la tarima era la del Banco Popular.

Me parece que fue un buen tema regional.

El evento es en la vía principal de los seis cantones hacia la zona sur, no está recluso en ninguna parte, por ejemplo, en San Carlos se hace muy ordenado, pero fuera de la ciudad. No, ahí hay una exposición, lo de la marca me gustó muchísimo.

ARTÍCULO 18

6.1.- El Sr. Rafael Coto Alfaro, Director del Departamento Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204 de la Sugef, se refiere al oficio PJDN-012-2022 mediante el cual se da respuesta al oficio SGF-2227-2022 respecto a los resultados de la supervisión efectuada sobre la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la *Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786* y su reglamentación; solicita información adicional en un plazo de diez días hábiles. (Ref.: Oficio SGF-710-2023)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y seis minutos**, inicia su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Lo hemos estado viendo a nivel interno y son las observaciones que nos hace el área de don Rafael Coto, quien es el Director del Departamento Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204 de la Sugef, quien nos envió una serie de observaciones, nos pide que las atendamos, ya se están viendo y esperamos dar respuesta en los días y que lo conozca la Junta Directiva antes de enviarlo.

Sería básicamente eso, ahí está el informe, pero lo importante es como se va a atender con el nivel de detalle requerido. En algunas cosas sí estamos de acuerdo, en otras no tanto, pero es parte de lo que vamos a empezar y ya lo estamos conversando con ellos.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Tener presente que esto vence el miércoles 29 de marzo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, estamos en eso corriendo para que el viernes lo tengamos para enviarlo a la Junta Directiva Nacional.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Usualmente en estos casos nosotros como Junta Directiva podemos pedir que se haga una sesión virtual para actualizar con un único tema de aprobación porque esto debe ser expedito y llegar antes de la fecha límite.

Es bien complejo el grupo de observaciones porque hay muchos puntos de no aceptación y piden cambios de planes y programación en actividades que ya se tenían establecidas en el plan de acción de cumplimiento.

Entonces, quiero proponer que, en caso de necesidad de una sesión virtual, el viernes o el lunes haya la posibilidad de tener ese plan virtual.

La Directora, Sra. González Mora:

Por lo que leo, este informe ya se había respondido y aquí la Sugef está pidiendo ampliaciones a las respuestas dadas. Mi observación es que esto es un reproceso, nos vamos a ver apurados para presentar y cumplir con el plazo porque el informe en su oportunidad cuando se presentó el 30 de noviembre no se envió completo, entonces, la Sugef está pidiendo ampliaciones y documentación adicional.

Creo que lo que podemos hacer es capitalizar el tema para próximas respuestas a los reguladores porque es necesario volver a pedir a las personas ampliar la información y quizás con más controles de revisión se puede evitar.

Son detalles porque son temas en donde las respuestas no estuvieron completas con lo que la Sugef pidió.

Llamo a la consciencia de revisar bien las cosas que se envían con el fin de que estén completas y evitar los reprocesos y carreras al final y devolverse al informe.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Aparte de que no es bien visto.

La Directora, Sra. González Mora:

Ningún reproceso de los órganos reguladores es bien visto.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Recordemos que se presenta el informe de cómo se va a hacer el plan de acción. Cada tres meses en el transcurso del año 2023 se deben presentar informes de avance de este plan de acción que se presentó en el 2022.

Estos ajustes que ellos hacen es precisamente a los planes de acción y modifica toda la programación de algunas implementaciones, por eso es que en el Comité Corporativo de Cumplimiento se estaba tratando de ajustar con holgura, pero recordemos que la Junta Directiva quedó sin quórum y muchas situaciones se atrasaron.

Son condiciones con las cuales no podíamos contar y esperamos que ahora bajo el mando de la presidencia de dicho Comité, Sra. Clemencia, que, por cierto, lleva un ritmo bastante ajustado en el Comité Corporativo de Cumplimiento, podamos ajustar esas cosas.

El punto 6.3 que seguía en agenda de este tema ya se solventó y por ello, creo que don Hernando y don Marvin nos pueden dar respuesta a esa situación.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Para agregar que en esos diez días de ampliación del informe anterior sí debe venir a la Junta Directiva Nacional, ser discutido y analizado y enviarlo con esa recomendación al regulador porque en la propuesta de acuerdo no queda claro ese tema.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Se agrega que debe venir a la Junta Directiva previo al vencimiento. Gracias, don Juan.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido el oficio SGF-710-2023, mediante el cual el Sr. Rafael Coto Alfaro, Director del Departamento Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204 de la Sugef, se refiere al oficio PJDN-012-2022 mediante el cual se da respuesta al oficio SGF-2227-2022 respecto a los resultados de la supervisión efectuada sobre la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786 y su reglamentación.

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que, en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento, presente a esta Junta Directiva, para su aprobación, la propuesta para atender lo solicitado por la Superintendencia General de Entidades Financieras en el plazo establecido.

3. Autorizar a la Presidencia para que, en coordinación con la Gerencia General Corporativa y una vez se cuente con la aprobación de esta Junta Directiva, remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras la respuesta correspondiente a su oficio SGF-710-2023, dentro del plazo otorgado de 10 días hábiles”. (353)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y un minuto**, finaliza su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El punto 6.2 se había quitado y continuamos con el 6.3.

ARTÍCULO 19

6.3.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-286-2023, mediante el cual se presenta el Modelo de Atención 360° como una de las prioridades estratégicas y cuyo objetivo general se enfoca en “Lograr que la marca Banco Popular sea reconocida y apreciada, cerrando la brecha entre el cliente y el banco, con una atención atractiva, personalizada, con dinamismo, orientación y asesoría a los clientes en los productos, servicios y canales del Banco Popular. (Ref.: Oficio GGC-330-2023)

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y tres minutos**, inician su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, y la Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Laura Barahona Ramírez.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Buenas tardes a todos y todas. Les presentaré el Modelo de Atención del 360°.

El acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-5954-Acd-919-2022-Art-22b, a la letra indica: Solicitar a la Administración relacionar estos resultados con las estrategias de satisfacción de clientes para la formulación de los planes operativos 2023-2025.

Presentaré la propuesta del Modelo de Atención 360°, el cual busca establecer el diseño inicial, un primer enfoque de los modelos de atención al cliente por canales, que debe irse complementando y generando valor en etapas subsiguientes con inclusión de la personalización y demás ajustes internos que puedan impactar en positivo el servicio a los clientes.

El abordaje se desarrolla iniciando por Banca Fácil, canales digitales y alternos, hasta llegar a las oficinas comerciales y fuerzas de ventas, y, por supuesto, sin dejar de lado una propuesta para el cliente interno; aspectos que se detallan en la presentación adjunta.

Vamos a iniciar con los canales. ¿Qué se pretende? Se pretende una propuesta de valor con una transformación que es Banca Fácil.

Es trasladada a Banca Fácil a un centro de contactos, con la finalidad de responder a las necesidades de nuestros clientes, de una forma clara, rápida, con una atención que nos solo debe ser amable, sino también efectiva, lograr que a nuestro cliente se dé lo que está solicitando por esos canales y crear una experiencia memorable.

Se trata de atender una consulta concreta, no generar confusiones con respuestas, desarrollar confianza en relación con ese cliente a través de la gama de canales que ofrece hoy Banca Fácil, esto es el Call Center, redes sociales y Whatsapp.

¿Qué se pretende y cuál es esta propuesta de valor? mejorar y generar una buena experiencia al cliente; el incremento de la confianza de los clientes tradicionales; adquisición de nuevos clientes y segmentos de mercado; un mayor flujo de información hacia y desde el cliente; mejora general de la calidad y el valor añadido de la relación con los clientes en estos canales; generación de nuevas vías de venta e incremento en la participación de mercado, o sea, que todos canales nos sirvan para vender y una mayor posibilidad de lograr esa fidelización con nuestro cliente y la vinculación del mismo.

Tenemos temas en toda esta transformación de Banca Fácil que llamamos factores críticos de éxito. Mencionamos direcciones y es por poner cada uno de esos factores en alguna dirección que podría apoyarnos, pero la responsabilidad no es solamente de una dirección, sino de todas las áreas en conjunto, un trabajo en equipo desde la Alta Administración hasta estas direcciones.

Unos de los factores críticos son el proceso de culturización en el personal, con el fin de que sea resolutivo a las necesidades de nuestro cliente, el recurso humano, la capacitación, la dotación para poner a funcionar todos estos servicios, la estructura funcional y operativa que se va a dar a Banca Fácil.

Adicional en temas de tecnología, una herramienta que posibilite esa trazabilidad de las gestiones de los clientes por los canales en los cuales ingresan, tratando de convertir una "unicanalidad".

Tenemos que empezar por una multicanalidad. También es importante mencionar a la División Gestión de la Calidad porque es la encargada de este estudio de cargas de trabajo sobre Banca Fácil, dotar el personal que ven necesario en esa estructura, que se haga una estructura funcional y operativa.

Al mismo tiempo, todo lo que es el soporte al negocio, formas de comercializar esos productos y servicios, todo el *back office* que ocupamos para que estos clientes sean atendidos y los canales sean resolutivos.

Estos deben estar enfocados en el ofrecimiento de alternativas de satisfacción a esas necesidades, integración de los senderos que definamos, o sea, con un sendero de productos de servicio y canales.

Por supuesto, la Dirección de Canales con ese uso de canales de forma integral para desarrollar nuevas opciones en los canales de atención porque hoy debemos migrar a hacer esos canales resolutivos y no estar pasando a nuestros clientes solamente a un canal físico, sino que, con todos estos canales, si nuestros clientes quieren ser atendidos por canales digitales, estos sean los canales resolutivos.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta minutos**, sale el Director, Sr. Raul Espinoza Guido.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Luego, todo lo que es la propuesta de valor con los canales electrónicos y alternos empezando por una web comercial, esta web comercial que haga "Hazte CLIENTE", en donde se agilice el trámite inicial y posterior a esta vinculación digital, que sea contactado por un ejecutivo encargado porque el cliente se "autosirva".

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y un minutos**, sale el Director, Sr. Jorge Eduardo Rojas Sibaja.

También para los clientes actuales, implementar una opción para la creación del usuario de Banca en Línea "hazte usuario digital" de forma fácil y segura, sin necesidad de presentarse a una oficina comercial, pues en la actualidad todo pasa por una oficina comercial, canal físico y no digital.

Debemos transformar la web transaccional, desarrollar esa web que mejore la experiencia del cliente en el uso de la página, debe adaptarse a todo tipo de dispositivo y navegador, hacer transacciones simples y poder adquirir mis productos y servicios de una manera fácil, con un

autoservicio si lo quiero hacer por la web transaccional o nos vamos a la *app* Banca Móvil para implementar nuevas funcionalidades y disponer de las mismas transacciones que están disponibles en la página transaccional. En la actualidad no tenemos las mismas transacciones en la web que en la *app*.

Debemos empezar a hacer ese *match* y tener una sincronización por la web transaccional e igual por la *app*. Además, que posibilite la apertura de productos, servicios con diferentes perfiles para poder ingresar a esa *app*.

Sobre los cajeros automáticos se está trabajando con una estrategia para aumentar la cantidad de cajeros automáticos, pero donde nuestro cliente hace las actividades habituales como centros comerciales, supermercados y farmacias e implementar nuevas transaccionalidades que ahora no tienen los cajeros.

Si a hoy un cliente quiere hacer un retiro o un depósito en dólares, solamente puede hacerlo en una oficina comercial y este tipo de transacción está en el top 5 de las transacciones que hacen nuestras oficinas y a hoy nosotros no le damos esa opción a nuestros clientes por ningún canal. Tiene que ir a una oficina para hacer un retiro o un depósito de dólares y si queremos crecer en otro mercado, en otro segmento, donde son grandes empresas que también transan dólares le pagan a sus empleados en dólares, no tenemos como tener esos cajeros ligados a esas tarjetas a hoy en dólares, donde puedan hacer de los cajeros transferencias Sinpe, validaciones por biometría, huella digital, la adquisición de MasterCard, el retiro en cajeros sin tener una tarjeta.

También es muy importante Puntos BP. Es ampliar esa variación de transacciones. El retiro de efectivo en pequeños comercios, apertura de cuenta de ahorros, vinculaciones en clientes nuevos, pagos de marchamo, solicitud de crédito, el uso y reactivación de estos comercios. Es muy importante seguir y ampliar esta variedad de transacciones.

¿Qué temas tenemos aquí como factores críticos del éxito? Es desarrollar esos canales digitales y establecer en implementar estos productos y servicios. Esa priorización de esta voz de nuestro cliente en ampliar e implementar todas estas transacciones por estos canales, como la nueva plataforma de la web transaccional y como se les mencionó, las funcionalidades que a hoy necesita nuestra *app*, la sincronización de la web y el *app* y todas las nuevas transacciones que nuestro cajero automático requiere para estar igualados con la competencia.

Relacionado con la Dirección de Tecnología de Información, un tema de estabilización de sistemas, que nuestro cliente a hoy lo está valorando. A hoy nuestro cliente nos está calificando mejor, solamente con una estabilización de sistema, pero es muy importante, porque podemos tener todos los desarrollos, todas las transacciones a hoy en estos canales, que si no está esa estabilización, pues se nos viene abajo esa satisfacción de nuestro cliente.

Atención de requerimientos de acuerdo con esta lista, que es la voz de nuestro cliente ¿Cómo hacer para que esto se desarrolle en un menor tiempo y que podamos hacerlo y que no estemos posponiéndolo? El tema de empezar con una multicanalidad para llegar a una omnicanalidad y el conocimiento y realimentación de la capacidad de tecnología para que desarrolle estos requerimientos digitales.

En todo esto tenemos métricas de control que actualmente se llevan, que es todo el programa de satisfacción del cliente, que ustedes conocieron sobre el mismo. Se manejan niveles de servicio, tasas de respuesta, se manejan los temas de integración de productos, servicios y canales por estos canales. También hacemos un monitoreo de estos canales con el Centro de Contacto y se calibran estos canales semanalmente para ver la atención que está dando Banca Fácil o nuestro Centro de Contacto.

Relacionado a la experiencia de nuestro cliente en oficina comercial, se tiene un modelo de experiencia actualmente en oficinas comerciales, tenemos está propuesta de valor que es implementar en las oficinas comerciales y continuar con este espíritu de servicio de calidad que incluya aspectos básicos de atención enfocados en el conocimiento y en la interacción con el cliente desde el primer contacto. Interiorizar en la necesidad, el mecanismo de resolver en una forma ágil y eficiente estas consultas, trámites sencillos y simplificados, provocando que el cliente efectúe el menor esfuerzo posible.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cinco minutos** reingresa el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

Nosotros tenemos lo que se le llama guía de servicio en los BP totales, la idea es transformarlos en este anfitrión de experiencia al cliente que se requiere que sea y su rol es resolver al cliente las consultas en los momentos, trasladarlos de forma efectiva hacia donde va a ser atendida su necesidad. Es una figura que debe de tener una alta competencia de servicio, dinámico, con carisma. Debe de satisfacer en el menor tiempo posible los requerimientos del cliente, utilizando siempre en primera instancia los canales alternos y digitales, para ir educando a nuestro cliente en la utilización de estos canales y debe de conocer plenamente los equipos de trabajo en oficina, las funciones que realizan.
¿Perdón?

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y seis minutos** reingresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, adelante.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

...Y sus nombres, para así direccionar y conducir correctamente a los clientes. Nosotros actualmente en las agencias comerciales contamos con la figura de GOA, que ese es un especialista en un manejo de productos, servicios, canales. Es importante toda la fortaleza en la función del cliente y el personal, este debe desarrollar habilidades de comunicación, relacionamiento, retención y referenciación con el cliente y él es el apoyo incondicional ante la necesidad urgente que presenta la oficina comercial. Busca soluciones rápidas y efectivas.

Y el GEC, que se encuentra a nivel de todas las oficinas comerciales, que él es el formador, fiscalizador y estrategia de esta cultura institucional, de la aplicación de un modelo de atención evolucionado, debe de ser resolutor, abarcando las necesidades del cliente en un nivel superior, ejecutor de funciones, de enlaces con las demás áreas del Conglomerado y debe servir de eje transversal donde sea que participe del logro de metas de servicios y financieros.

Actualmente, nosotros manejamos métricas, control y también estamos incorporando otras métricas, que son todos los planes de acción trimestrales, que se le da a la Banca de Personas, los jefes regionales, con toda la mejora de la experiencia al cliente, según todo lo que son los estudios y el monitoreo.

También, se confeccionan anualmente cronogramas para reforzar conceptos primordiales para la experiencia memorable, se interioriza, se sensibiliza y se comenta periódicamente al personal al cargo la implementación de una cultura de experiencia al cliente.

Hay una comunicación trimestral de todas las oportunidades de mejoras que ante ellas se señalan y se deteriora en imagen y experiencia de nuestro cliente, para hacer el cambio sobre esas oportunidades de mejora.

Mensualmente acciones de reconocimiento a ese personal sobresaliente en temas de atención y logro de metas institucionales. Esto es algo que queremos empezar a incorporar. Mes a mes estar teniendo esta información para poder felicitar. No podemos lograr una experiencia al cliente, si nuestro funcionario no está feliz y no está contento en la institución. Es un tema muy importante para que ellos puedan brindar esa experiencia al cliente.

Definir internamente los niveles de servicio deseados para brindar la mejor experiencia al cliente, el monitoreo periódico del índice de eficiencia. Este índice está basado en temas de estudios, en temas de eficiencia en la oficina, que se mide por el sistema de administración de filas. Identificar mejoras trimestrales en el acompañamiento y colaboración de aquellos clientes que requieran servicios con otros equipos de trabajo. Puede ser que un cliente llega, nos indica una necesidad y empezarla a trabajar con otras áreas. Y establecer en las oficinas comerciales, metas de servicio alineada al modelo de experiencia al cliente.

Actualmente aquí es importante que nuestras oficinas cuenten con estas figuras que son tan importantes para poder brindar el modelo de experiencia al cliente como está planteado.

También tenemos el tema de fuerzas de ventas. Nuestros clientes también tienen fuerzas de ventas que los atiendan. La propuesta de valor es contar con un modelo acorde con cada segmento, una carterización, un trato personalizado a nuestro cliente, así como a carteras de clientes establecidas y los ejecutivos de fuerza de venta que serán designados para la atención.

¿Qué temas hemos visto como factores críticos del éxito en este modelo de fuerzas de ventas? Es importante el tema de delimitar la gobernanza y alguien que dé seguimiento a este modelo. Es importante completar esos equipos de trabajo, todos esos supervisores, ejecutivos que se necesitan según zonas de cada oficina.

Definir y delimitar roles del personal en todos los niveles. El tema de carga operativa en los equipos de fuerza de ventas. La fuerza de ventas debería estar dedicada a lo que es el negocio, al seguimiento de nuestro cliente, no a un montón de carga operativa que a hoy nuestras oficinas comerciales las tienen y por ende se les carga a estas fuerzas de ventas.

Es importante el entrenamiento del personal. Procedimientos es importante en la parte del soporte, procedimientos fáciles y menos trámites para ejecutivos. Tener y mantener ese *benchmark* actualizado de productos y servicios de la competencia.

Replantear, muy importante, temas de normativa empresarial, para que sea más fácil para ellos la venta de créditos y de productos, no solamente créditos, también productos y servicios empresariales.

Estandarizar imagen de documentación para el cliente. Es muy importante que las áreas de soporte se le definan niveles de servicio para nuestros ejecutivos. Ampliar servicios en canales alternos y digitales para el cliente empresarial, muy importante, fortalecer la web empresarial, no tenemos *app* empresarial, no tenemos ligadas a hoy nuestras cuentas corrientes con tarjetas en cajeros.

Propiciar encuentros empresariales, eso les gusta mucho a nuestros clientes: charlas, seminarios, donde ellos participen y así tenemos encuentros y acercamientos con estos clientes y con la Alta Administración que esté presente.

Relacionado a la organización, actualizar modelos de oficina, son modelos que deben de evolucionar. Asignación jerárquica de estos equipos de fuerza de ventas, es muy importante, de definir todo este modelo de metas y costos de oficina, también tenemos que actualizar el modelo de rentabilidad de las oficinas. Construir la red de contactos del Conglomerado y tener en ellos también niveles de servicio, como medir y como controlar todas las metas de negocio y de los ejecutivos también es muy importante, esos niveles de servicio que le damos a nuestros clientes y cumplir con esa promesa de valor.

Efectividad del ejecutivo por medio de la atracción y retención de clientes, integración de clientes. Es muy importante, cuando tenemos fuerzas de ventas, el tema de salario variable. No puede ser que yo coloque, capte, integre y tal vez otro compañero no y se reciba lo mismo cada jueves. Creo que ahí es un tema muy importante el tema del salario variable.

Es también muy importante una certificación o entrenamiento para nuestra fuerza de ventas, que estén certificados en ventas estos ejecutivos. Por supuesto que todo el programa que a hoy se mide, cómo nuestro ejecutivo atiende a nuestro cliente con tema de fidelización, satisfacción y recomendación y todos los costos de nuestro cliente y su rentabilidad, las estrategias de 6R y todo lo que son las tasas de fallo en productos o servicios, como el PAS, como el *app*, como la web, como las tarjetas, para empezar a ver y crear confianza en nuestros ejecutivos y en nuestros clientes.

Aquí finaliza la presentación de lo que es el modelo 360 y presentamos con mucho respeto la propuesta de acuerdo.

La propuesta de acuerdo sería dar por recibidos los oficios GGC-0330-2023, SGN-0286-2023 y sus anexos, por medio del cual se remite el planteamiento estratégico y operativo del modelo de atención al cliente 360, en atención al acuerdo 919, sesión 5954 de la Junta Directiva Nacional.

Y como punto 2, dar por atendido el acuerdo 919, sesión 5954, de la Junta Directiva Nacional, correspondiente a las estrategias de experiencia al cliente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Tres preguntas. La primera, si hay alguna consideración de orden legal en este modelo, que debamos conocer, porque no pedimos ningún abordaje en ese sentido.

Segundo y tal vez lo más importante, ¿qué es lo que pretendemos lograr en términos de resultados y en qué plazo?

Y tercero, ¿cuál sería el costo marginal de este modelo?

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Sí señor, perfecto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Laura.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Sí señora ¿Doy respuesta a don Raúl?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, claro, por favor.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Perfecto, gracias. En la primera, del orden legal, don Raúl, prácticamente lo que ha venido siendo el modelo de fuerzas de ventas y el modelo de experiencia al cliente no tiene nada de tener algún cuidado de un orden legal y tampoco el tema de canales. Por el momento no hay ningún pronunciamiento a nivel jurídico.

Relacionado a todo este modelo 360, está basado en lo que es la voz de nuestro cliente, el dolor de nuestro cliente y lo que el en estos estudios y en el programa que se ha venido presentando desde junio del 2020, hasta este mes de marzo del 2023, hemos visto que hay una evolución en una mejora, principalmente en lo que es el canal físico, en la oficina comercial, no así en canales digitales.

El canal digital ha venido presentando un mismo comportamiento, porque no se han hecho cosas diferentes, más que el cambio del *app*, que fue un *look* diferente que tuvo el *app*, más todo lo que es biometría y nuestro cliente lo agradeció, en ese momento y nos subió la calificación.

Pero digamos, los cajeros, han venido desde el 2020 a la fecha manteniendo una misma calificación. Lo que se espera, si todo esto se empieza a ir implementando es que en meses se empiece a ver un comportamiento de satisfacción superior.

Aquí nosotros estamos haciendo una revisión con el cambio del *app*, que fue algo pequeño, fue un cambio de *look* y fue biometría facial, que se visualizó en cuestión de cuatro meses, un incremento de hasta 0,20 más en satisfacción. Eso lo está analizando la DIN, junto con la empresa de Dichter & Neira para decirnos cuánto dura nuestro cliente en que esa satisfacción se incremente cuando hay un cambio don Raúl.

Nosotros a hoy estamos trabajando con la Subgerencia de Negocios en el tema de ver como estos temas en canales y los temas de estructura en fuerza de ventas y en todo lo que es el modelo de experiencia al cliente en oficinas comerciales, cómo se implementa y cómo se va a echar a andar, porque hay otras prioridades, que a veces vamos dejando tal vez, en temas tecnológicos, por temas digamos de recurso o por tema de prioridades.

Entonces digamos todavía, el cronograma de implementación de todo, don Raúl, no se tiene actualmente.

Y la tercera... Yo creo que ahí estaban las otras dos consultas, ¿verdad, don Raúl?

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Si me lo permite, Laura.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Sí, claro, don Juan Francisco.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Buenas noches a todos y todas. Me escuchan, ¿sí?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Juan, ¿usted va a continuar con las preguntas de don Raúl?

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Sí, voy a atender un par de cositas de las respuestas que brindó Laura a don Raúl. Si me lo permite.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Okey. Posteriormente don Eduardo Navarro y don Manuel me pidieron la palabra.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Okey, perfecto.

Don Raúl, uno de los temas legales que sí está en agenda cercana de ser dictaminado en la Comisión de Asuntos Jurídicos de Junta Directiva, tiene que ver con el tema de la actualización del marco reglamentario para el esquema de pago de retribución variable, porque las propuestas de los equipos de ventas, que vienen a integrar la estrategia de atención 360, que forma parte hasta de la estrategia comercial, es un modelo de retribución nuevo para el Banco y eso vendrá como parte de los temas de orden jurídico que tendrá que ser valorado por el Banco. En la generalidad ese es el que rescato principalmente.

Las métricas... Acordémonos que este es un tema que no es estático, por supuesto, evoluciona permanentemente. Nosotros tenemos contratadas las empresas que todos los trimestres nos hacen los estudios de cliente incógnito y visitación de cliente. En fin, la valoración de redes es a través del abordaje y el alineamiento que estamos buscando con esta propuesta es ir mejorando también los resultados con esos indicadores, que hemos de seguir viendo evolucionar en el tiempo cuando estamos atendiendo y dándole prioridad a los temas que más dolor le están causando a los clientes y que nosotros de forma permanente, estamos viendo con resultados no satisfactorios en las encuestas de clientes.

Y en cuanto al costo marginal, en realidad en la propuesta este es un tema que tendrá que abordarse también de forma separada, los movimientos de los GOA o el alineamiento de este equipo es un tema más de alineamiento funcional. Los presupuestos del reforzamiento de las fuerzas de venta especiales ya tienen su presupuesto de forma separada y asignado a nivel institucional, vuelve a ser un alineamiento del modelo de negocio y de servicio que nosotros queremos dar, de manera tal que incluso, tal vez algo que no mencionó doña Laura, esta propuesta busca tener un alineamiento con el modelo de negocios y también está considerando, porque no lo podemos ver de forma aislada, está buscando también un alineamiento con la propuesta de ajuste de estructura que también un abordaje y un tema muy particular de la forma en la que queremos ver la gestión de servicio al cliente. De manera tal, que probablemente vendrán en el tiempo, una vez que se aprueben los temas de estructura, veremos también valoraciones relacionadas con costos o los costos que cada una de las fases de estos instrumentos le vayan a costar al Banco.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Juan, perdón, Don Raúl tiene una consulta.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Doña Genoveva, solamente para darles oportunidad a los demás que quieren intervenir, pero nada más quería cerrar.

Entiendo que esto es informativo para la Junta Directiva, a mí me parece sumamente acertado que se invierta en el servicio al cliente, que se logre medir con precisión todos los esfuerzos, pero debemos tener muy claras cuáles son las metas, cuáles son los costos para que, además de efectivo, sea eficiente el programa.

En esa medida, pues la recomendación a la Administración es que tenga bien clara esta relación de beneficio/costo, el término del tiempo que se va a obtener y cómo podemos nosotros aprovechar este esfuerzo para profundizar los servicios financieros de todo el Conglomerado.

Me parece a mí que una de las metas, debería ser esa: si hay tenemos 2 puntos algo en producto del Banco, dijimos 3 en profundización y tenemos 10, estamos a un 30%. Deberíamos perseguir, por lo menos, que nuestros clientes tengan un 50% de nuestro producto o un 60%. Eso nos hace desarrollar clientes y poder rentabilizarlos mejor con un excelente servicio.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Eduardo, don Manuel y luego don Jorge.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Muy buenas tardes, doña Laura y don Juan Francisco.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Buenas tardes.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Como es informativo para la Junta del Banco y como viene de atrás el acuerdo, yo voy a atreverme a hacer dos comentarios. Lo primero es que lo que genere el acuerdo, me parece, es un informe de satisfacción al cliente. Que eso genere la Junta Nacional, un acuerdo que le pide a la Administración cómo vamos a hacer para mejorar los indicadores de servicio al cliente.

Lo que estamos conociendo —y don Juan Francisco me corrige si no entendí bien—, es que la propuesta que se está construyendo, cambia la forma en que atendemos a los clientes.

Se va a transformar la forma en que damos el servicio al cliente con un enfoque 360, cambiamos el tema del enfoque Banca Fácil a transformar en un concepto más digital para atender al servicio al cliente donde juega fundamentalmente el recurso humano, pero también la misma plataforma tecnológica, el músculo tecnológico que podemos tener.

A mí me gusta mucho la propuesta, sin embargo, el tema... no conozco suficiente qué hemos avanzado en esto, pero yo creo que esto es un reto grande para hacerlo en dos años, porque el acuerdo lo que dice es 2023-2025.

El tema de recurso humano, transformar esto, se requiere recurso tecnológico, recurso humano, una transformación de cómo vemos el negocio. Yo creo que lo estamos haciendo, pero es cómo focalizar más los recursos a eso y no me queda claro.

Creo que nos da un aviso don Juan Francisco, probablemente si a eso vamos, probablemente va a sobrar gente en nuestro *front office*, si cambiamos la forma que atendemos a la gente.

Sí deberíamos, y sugeriría respetuosamente, tener pensado cómo vamos a ir abordando eso con un cronograma de actividades, porque yo no sé si desconozco cómo atendemos a los clientes, probablemente sí, pero yo no veo en dos años al Banco centrado en un enfoque con este esquema de plataforma 360.

No sé si es que no entendí y por eso me atrevo a hacerlo como comentario.

El Auditor Interno del Banco Popular, Sr. González Cabezas:

Tal vez, para hacer la mía y luego que venga don Juan.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, está bien.

El Auditor Interno del Banco Popular, Sr. González Cabezas:

A mí lo que me parece es que esto es como la carta al Niño. Hay un objetivo general que dice que lo que se pretende lograr, que la marca del Banco Popular sea reconocida y apreciada.

A mí honestamente me parece que lo que hay que lograr es que parte del Banco sea elegida porque el propósito de reconocimiento y apreciar, yo creo que se ha nombrado bastante, tenemos bastante avance en eso, pero también me parece que en lo que debemos trabajar realmente es que la gente nos elija, que es donde está justo el problema.

Y, ¿por qué no nos eligen? Porque no somos buenos dando el servicio y esto no es un tema para nada nuevo, lo hemos venido señalando desde siempre. Lo que se está exponiendo tampoco es nuevo, es lo que todos los bancos están haciendo, sobre todo los bancos eficientes.

El problema no está en querer y saber qué es lo que tenemos que hacer, es de los factores críticos de éxito. Si leemos la lista de factores críticos de éxito, nos encontramos que tenemos las mismas trabas que tenemos siempre: tecnológicas, legales, Convención Colectiva, recursos y costos directos y costos indirectos, todos los detalles.

Si no construimos un cronograma real, con responsables y con metas de cómo vamos a ir alcanzando cosas de esas, porque, vamos a ver, el hecho de que la web tiene un montón de deficiencias, todos sabemos, pero vaya a ver qué cambio real y qué meta de corto plazo para sustituir la web.

Todos sabemos que no tenemos una web empresarial, pero lo vemos desde hace años, entonces, cuáles son las acciones que realmente tenemos que generar para construir una web empresarial.

Todos sabemos que el *app* es una gran oportunidad y que se le han hecho mejoras importantes, pero podríamos trabajar mucho más en el tema del *app*, pero ¿lo estamos logrando con la oportunidad que queremos?

El famoso GOA, la famosa... desde las oficinas ... son modelos que ya más bien están de salida, eso desde el principio, debo decir que no ha funcionado eficientemente y hubo una gran polémica alrededor de eso que encareció bastante el servicio y que quitó gente eficiente para hacerlos recepcionistas y gente con muy buena categoría.

Sí, eso hay que recordarlo y hay que cambiarlo y hay que entrar en modificaciones. Pero si no vemos esos factores críticos de éxitos, puestos en un cronograma, con un responsable y con una fecha para irlos alcanzando, nos vamos a ... créanme, tengo años de estarlo viendo, pero años de estarlo viendo.

Si no lo ponemos en blanco y negro y no decimos cómo lo vamos a lograr y quién es el responsable de hacerlo, vamos a estar aquí al final de los cuatro años de ustedes viendo más o menos la misma situación.

Un poco el mensaje es: pongamos esto en blanco y negro, pongamos en cronograma paso por paso para ver cómo lo vamos a ir logrando.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias don Manuel.

Doña Clemencia, para que luego don Juan Francisco cierre con este tema, por favor.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Gracias, señora Presidenta.

Voy a ser breve porque ya hemos dicho bastante. Quiero decir que yo, viendo este plan estratégico, por así decirlo, también tengo la percepción de que es bastante ambicioso. Yo quisiera tenerlo en la empresa que manejo porque está completísima la propuesta, es el folleto que le diría a uno cómo debe ser la experiencia del cliente.

Escuchando los comentarios, el mundo digital es al que nos vamos a enfrentar, es en el que estamos viviendo hoy. Creo que toda la perspectiva de la *app* y la web, que hoy implica conveniencia, rapidez y personalización de mi servicio, está contemplada en el plan y me parece que es algo que debe estar dentro de las prioridades, definitivamente, y debe acompañarse de TI, que es el mayor aliado para que esto suceda, casualmente.

Ojalá que, como lo decía don Manuel, ojalá que esto suceda y no se quede realmente en este documento.

Más, sin embargo, lo que quiero decir es que yo sigo insistiendo que todo lo que escribamos y todas estas presentaciones de los proyectos, de las propuestas pueden quedarse en ese papel o en este PowerPoint si no ponemos atención al ambiente y al personal.

Todo sucede por nuestra gente y aquí muchos de los factores críticos que estamos mencionando es nuestra gente. El pilar sobre el que se debe sostener esto para que dejemos de estar viendo en las próximas juntas directivas propuestas tan divinas como estas es que trabajemos en la cultura, en la gente, que el Departamento de Talento Humano sea un departamento sólido, fuerte, porque lo que estoy percibiendo es que lo que se ha hecho en el pasado no ha sido un departamento que ha logrado que las cosas sucedan. Esto sucede por la gente.

Adicional, quiero decir dos temas: hablaron de la actualización de los cajeros automáticos y de la competencia. Miren, de verdad yo veo que la competencia está innovando en temas de equipo y los cajeros de algunos competidores... da gusto ir a esos cajeros y ya tienen más servicios dentro del mismo cajero.

Cuando yo he ido a ciertas sucursales, me dicen "no, pero venga señora, hágalo desde el cajero, ya no tiene que ir a la plataforma", Y yo he dicho ¡Wow, sí! Duré tres minutos y yo pensé que tenía que ir a hacer la fila.

Creo que es algo que dentro de todo este... la parte digital y el tema de servicio, hay inversión de por medio, pero me parece que la actualización del negocio va por ese camino también.

Otro tema que me deja don Juan Francisco es que fuera de la GAM... ahora hablaron de todas las dinámicas y demás, pero la pregunta que me hago es fuera de la GAM, ¿cuántas veces vamos a las dinámicas de capacitación los del *staff* corporativo?

Yo sé que es difícil esa visita a las sucursales fuera del Banco y lo he visto últimamente y a usted, señora Presidenta, la he visto haciendo sus grandes esfuerzos.

Tuve la experiencia de una hermana que trabajó en una entidad financiera importante, trabajaba conmigo en Spoon, era gerente de operaciones y se la llevó una entidad financiera. El motivo por el cual se la llevó fue para empezar a hacer visita a las sucursales, porque los negocios de comida estamos acostumbrados a andar visitando sucursales y al contacto con la gente.

Eso elevó por completo el ambiente y los indicadores de esa institución financiera porque ella no paraba, visitaba todas las sucursales que no eran poquitas en todo el país una vez al mes como requisito. Ella era de operaciones y cambiaron todos los indicadores ahí.

Entonces, no descuidemos fuera de la GAM, no dejemos que estos PPT vayan básicamente de manera virtual y ojalá que las actividades que están planeadas aquí, un Juan Francisco, una Laura, o los que estén en el *staff*, lo hagan presencial y no solamente virtual porque eso tiene un gran impacto y ahí tenemos un gran potencial de crecer también en nuestro Banco.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Tanto como lo plantea don Raúl, los temas de costo/beneficio y todo, lo podría resumir también en el tema de los indicadores de los cuales siempre nos comentan del producto y del proceso.

Creo que efectivamente acojo la recomendación de don Raúl para incorporar los como elementos para ampliar la propuesta y, por supuesto, también son de recibo los comentarios de don Eduardo y don Manuel.

Para puntualizar en los comentarios de don Manuel sobre los temas que se han considerado e indica que son repetitivos, no puedo sustraerlos de la realidad del Banco.

Los temas de Tecnología de Información, los temas legales, los temas de contar con una Convención Colectiva, aspectos que nos hacen diferentes de una empresa privada para poder responder, son naturales, son inherentes al Banco Popular.

Estos temas se han gestionado y tienen impacto; el tema del servicio al cliente no es un tema de un área, servicio al cliente tiene que ser vivido por toda la institución, por eso tampoco podemos ser omisos en mencionar los temas de trabajo y del desarrollo del personal, los temas de estructura, los temas de perfil de las personas que están en las plataformas de servicio al cliente hoy atendiendo en nuestras oficinas.

Tenemos realidades, tenemos probablemente que los modelos, precisamente, de contratación, los modelos bajo los cuales muchas personas ocupan roles probablemente, no estén beneficiando en algunos de los casos que sean las personas que tengas las máximas capacidades para estar en un puesto de servicio al cliente. Pero estoy seguro que hay muchos, pero muchos, muchos, más que menos, que tienen una vocación de servicio y es preocupan porque el cliente se lleve un buen servicio por parte del Banco.

El deterioro de algunos indicadores de imagen o el reproche que nosotros hemos tenido en temas tecnológicos es importante, de manera tal que no lo podemos obviar en la estrategia. No solamente es importante avanzar con temas de tecnología de punta, en tiempo, oportunas, sino que también, trabajar en un reto que fue sumamente relevante para esta institución que fue buscar la estabilidad de los sistemas de información.

No fue hace 15 días, no fue de hace dos años, ha sido de años a nivel institucional, por eso también los temas se abordan, pero, yo realmente... son de recibo las recomendaciones que nos hacen para ampliar el informe.

Es muy ambicioso desde la perspectiva de que este es un tema que tiene que ser transversal a nivel de la organización y que no depende solamente del lineamiento de un equipo que tiene a personas que se encuentran en un área de servicio al cliente, sino que depende de la integración de las áreas de soporte, como lo estoy diciendo: Tecnología, soporte al negocio, etc., que nos permitan buscar un alineamiento y el norte que nosotros estamos planteando en esta propuesta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Creo que son muy importantes las recomendaciones que nos están haciendo y vamos a tomarlas. Tal vez para responder un poquito a una de las preguntas de doña Clemencia: este año tenemos un presupuesto asignado para el cambio de cajeros automáticos.

Importante, como 1.800 millones, si la memoria no me falla, en cambio de cajeros automáticos y casi que los estaríamos cambiando todos porque estaban ya viejitos y desactualizados, ya los estamos cambiando.

También hay un presupuesto como de ₡600 millones para tener, no son edecanes, son personas que ayudan a los clientes a ver cómo es que se manejan. Son cajeros ya modernos, mucho más orientados hacia el servicio y ahí tenemos también personal por un espacio de tiempo, creo que eran 6 meses, nos vengan a ayudar a los clientes en ese proceso de cambio de uso. Efectivamente, hay mucho que hacer y estamos en eso.

Creo que la web empresarial es un tema fundamental y también estamos dándole y creo que los factores críticos del éxito ahí se mencionan para atacarlos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Cuánto de eso es cambio solamente o cuánto es crecimiento y cobertura?

Lo que hoy en día se hace con los cajeros, para los que todavía no somos del todo digitalizados, pero vamos empezando por ahí. Primero el cajero luego ya nos animamos a hacer todo lo demás que se hace por teléfono, la plataforma y todo el tema. Pero, sea como sea, imagínese que los cajeros para depositar son una cosa impresionante para no solo evitar las filas sino hacer a cualquier hora, que no depende del horario, el depósito o los pagos.

No se puede ir muy atrás en el tema tecnológico porque el mercado pierde demasiado. Me parece que sería bueno saber cuánto es solo renovar, que es muy importante, pero cuánto es crecer y en qué áreas.

Una cosa que quería preguntar, en otro momento lo hemos tocado, es si nosotros tenemos aquí algún departamento en el tema de análisis de datos comerciales para nosotros hacer la toma de decisiones con más elementos.

Eso sería muy importante para nosotros como Junta, si periódicamente tuviéramos un informe de las áreas de crecimiento del país, las áreas que se caen, áreas que resurgen, que uno va viendo que... voy a poner un ejemplo ya del pasado, pero ver lo que era Barrio Escalante y ver lo que es ahora, es una zona de movimiento demasiado violento.

Ver en mis tiempos que era La California y que es ahora, para saber si nosotros con ese análisis de datos comerciales o estadísticos tenemos para la hora de tomar decisiones empresariales.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

Señores para no darle más a este punto, yo creo que ya está agotado por todos.

Así es que ... como ya se leyó el acuerdo, lo someto a votación.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Darlo por recibido?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, darlo por recibido.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibidos los oficios GGC-0330-2023, SGN-0286-2023 y sus anexos, por medio de los cuales se remite el planteamiento estratégico y operativo del Modelo de Atención al Cliente 360°.

Con lo anterior se da por atendido el acuerdo 919, sesión 5954 de la Junta Directiva Nacional.” (368)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Juan Francisco, gracias.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Gracias. Buenas noches.

La Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Barahona Ramírez:

Gracias. Linda noche.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y cuatro minutos**, finalizan su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández; y la Jefa de la División de Gestión de Experiencia al Cliente, Sra. Laura Barahona Ramírez.

ARTÍCULO 20

8.3.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme con corte a diciembre de 2022. Además, recomienda dar por cumplido el inciso 7) del acuerdo 183 tomado en la sesión n.º 5624-2019. (Ref.: Acuerdo CPBS-4-ACD-21-2023-Art-2)

Al ser las **dieciocho horas con treinta y cuatro minutos**, inician su participación virtual el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega y el Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez. Además, el Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Omar Sánchez Lizano; y el Director de Banca Empresarial y Corporativa, Sr. Roger Conejo Cubero.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Buenas tardes, doña Genoveva, doña Iliana, don Marvin, los demás miembros de la Junta Directiva.

Hoy vamos a presentar el informe de gestión con cierre a diciembre 2022. Me siento bastante satisfecho con lo que hemos logrado gracias al reforzamiento que tuvimos en la Unidad de Análisis, logramos colocar alrededor de 5.543 millones y hay algo que yo quiero resaltar mucho que yo sé que muchos de ustedes no estuvieron, y es que el foro internacional que organizamos en agosto nos dio una catálisis que elevó la velocidad de reacción de los programas.

Hoy en día contamos, en tránsito de aprobación, con 72.498 millones en programas de avales y nos sentimos bastante bien, pero sí es un hecho que el foro que realizamos en agosto del año pasado, nos llevó a eso.

Las tres metas, ustedes las van a ver ahora en el informe, las tres metas se cumplieron al más del 100% y gracias a don Marvin, al reforzamiento que tuvimos para pasar de 9 individuos que éramos a 16. Esperamos crecer más para seguir colocando los recursos de avales y seguir colocando los recursos de crédito.

Decirles que de mi parte me siento muy satisfecho y vamos a iniciar la presentación con los números que yo les indiqué ahora.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Muy buenas tardes, señoras y señores.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Mauricio, perdón. En esta presentación ¿habrá un desglose, más adelante, para ver en qué sectores fueron en los que impactaron ustedes?

En la primera lámina o en la segunda, creo que hablaron de las provincias que más ... pues, en otras provincias y San José, 76%, creo que fue en la primera en la de provincias, pero no lo tienen segmentado por ... ¿a qué sectores se dieron o dónde hubo más apoyo?

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y tres minutos**, sale momentáneamente, el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

A nivel de crédito sí está totalmente segmentada la información, podríamos bajar hasta ver niveles de qué actividades económicas y qué planes de inversión fueron los que se motivaron con esos recursos. A nivel de crédito, la información sí la tenemos con todo lujo de detalle.

A nivel de avales contarle, señora Presidenta, que uno de los logros fue que el 17 de noviembre se salió con un sistema, una herramienta digital, un core, que ahora sí nos va a permitir capturar toda esa información con lujo de detalle.

Importante, que este sistema atiende recomendaciones hechas también por nuestros auditores y nuestros fiscalizadores, Fodemipyme se manejaba en Excel, este patrimonio y este tamaño.

¿Por qué comento esto? Porque era muy difícil recoger de todas las entidades financieras en Excel las bases de datos y ya tener a nivel del fondo de avales, todos esos detalles.

Ya a partir de noviembre, pues es un compromiso de nosotros y si esta Junta Directiva así lo dispone, pues bajar esta información a los niveles donde se necesite, a nivel de actividad, industria, comercio, servicio, por sectores, subsectores, disponemos del código CIU para detallar hasta los planes de inversión en los que las entidades financieras están canalizando los recursos, en donde figuran nuestros avales.

Teníamos una limitación en cuanto al fondo de avales para manejos de información, el sistema viene a subsanar esas debilidades que teníamos y en crédito sí lo tenemos porque utilizamos las herramientas que el Banco tiene disponibles.

A nivel de la presentación no lo incluimos porque se nos hacía muy extensa y disponemos de poquito tiempo, pero sí se tiene la información, si esta Junta Directiva gusta se la podemos hacer llegar en forma detallada.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Me gustaría que me la mandara para verla.

Gracias.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y siete minutos**, regresa el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Mauricio, ¿ese sector de servicios involucra al sector gastronómico y al sector hotelero turístico?

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Sí, señora, ahí está todo lo que es turismo, transporte hotelero, restaurantes y hotelería.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

La estimación de las carteras, estimación por la cartera de crédito y por la cartera de avales. El rubro de comisiones o cuentas por cobrar, estas son las comisiones que gestionamos con el Banco en forma cruzada; cuando colocamos créditos, el Banco nos recauda las comisiones y luego me lo registra como una cuenta por cobrar al Banco, porque el Banco fue el que lo recaudó y necesitamos trasladarlo al Fodemipyme. Es un ejercicio de neteo interno entre cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y un minutos** inicia su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

Esperamos un crecimiento significativo a partir del ejercicio que se hizo de profesionalizar los portafolios. Las estimaciones son por la cartera de crédito y la cartera de avales que realizamos, y destaca la eficiencia operativa del Fodemipyme, prácticamente nuestro gasto operativo y administrativo es un 21%, lo cual nos da músculo para poder crecer más y reforzar el Fodemipyme con tal de generar un mayor impacto que el que hoy se genera.

Hay algunos indicadores importantes que mostramos ahí. Lo que es el rendimiento sobre el patrimonio, la eficiencia administrativa del Fondo, que hay bastante margen para crecer y reforzarlo a nivel de recurso humano y de inversiones en tecnología. Y lo que representamos nosotros si nos comparamos con el sector financiero. Hay mucho espacio para poder crecer e invertir.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cuatro minutos** finaliza su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

Esta ha sido la presentación del informe de gestión del Fodemipyme. Estos resultados se logran gracias al apoyo que hemos recibido del Banco, de todo el equipo administrativo del Banco, de la Gerencia General Corporativa, de la Subgerencia General de Negocios, de esta misma Junta Directiva Nacional, que nos ha brindado un apoyo, entendiendo que el apoyo se trasmite en efecto positivo para el sector de la micro, pequeña y mediana empresa. Esto se ha logrado con 17 funcionarios que por primera vez los tenemos completos durante el año 2022.

Quedamos a disposición para atender cualquier duda o consulta de estos miembros de Junta Directiva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchísimas gracias, Mauricio. Está bastante claro. Nada más sí le digo que me mande eso apenas pueda, pero está... Una pregunta. ¿Esto es cuando tenían solo cinco personas?

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Aun las tenemos. En crédito trabajan solo cinco personas, en avales trabajan prácticamente tres personas y en acompañamiento trabaja una persona.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Okey. Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Buenas tardes, Mauricio y Alejandro. Les quería consultar acerca de la incidencia relativa de los honramientos de los avales con respecto a la cantidad de empresas a lo largo de todos estos años y con respecto al monto de crédito también aprobado, para ver si estoy en lo correcto. Tenemos, en todo este periodo del 2004 al 2022, esos son 18 años, 10.854 avales honrados. Y tal vez me aclaran si el crédito total movilizado son ₡196.000 millones.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Exactamente. Para ver si estamos con números alineados. Los avales, con respecto al crédito, me dan como un 5% y la cantidad de empresas que han honrado los avales son 718 de 3.927. Eso da menos de un 20%, como un 18%, en dieciocho años. Entonces, yo creo que la tarea aquí es tratar de hacer algún tipo de analítica con toda esta información, ir tirando algunas líneas con respecto a para cuánto nos alcanzarían esos ₡23.000 millones, que a mí me da para muchos años a este ritmo de colocación, pero si aumentamos el ritmo de colocación posiblemente esa pérdida esperada o esos avales honrados tenderían a aumentar por un efecto lógico de los recursos movilizados.

No es una pregunta. Simplemente es un comentario para que lo tomemos en cuenta ahí para los planes estratégicos de ustedes. Y en particular, me gustaría aprender un poquito más del funcionamiento del Fodemipyme. Posiblemente, les pida un espacio ahí para poder ahondar en eso.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Con gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Raúl. Don Manuel.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Para hacerle un aporte a don Raúl ahí, doña Genoveva, que me pareció muy importante el comentario que hizo. Si me lo permite.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, adelante.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Previendo, don Raúl, y un comentario muy acertado, qué hemos pensado hacer. El Fodemipyme siempre ha trabajado históricamente el modelo de aval individual. El modelo de aval individual es páguese todo lo que se ponga malo en los bancos. Okey. ¿Qué comenzamos a descubrir a partir de que el Banco y esta Junta Directiva nos ha dado la posibilidad de formarnos? Que existen modelos de portafolios o que llamamos de carteras principalmente por modelos de pérdidas esperadas.

Ya esto le pone un freno al tema, para que nos alcance más el patrimonio para poder llegar a sostener esa emisión de garantías. Por ejemplo, si nosotros le decimos al Banco para un Programa como Acelera o como algunos que tienen otros bancos de la competencia, señores bancos,

les vamos a pagar únicamente el 100% de la pérdida esperada, no se van a pagar todos los avales que se pongan malos. Entonces, ya el Banco o la entidad financiera entra en un modelo de riesgo compartido, don Raúl. Ya vamos a tener cuatro ojitos cuidando, no solo nosotros cuidando, sino que el Banco también va a tener que cuidar su colocación o su selección del cliente.

Eso nos va a permitir viajar a los modelos internacionales donde se apalancan tres a uno, cuatro a uno o cinco a uno. Pero sí hemos ido tendiendo a concluir y el sistema SAG que pudimos desarrollar ya nos dio esa capacidad de poder entrar en modelos de pérdida esperada con el operador.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Muy bien. Excelente. Eso era lo que quería estudiar con ustedes, pero ya veo que van adelantados.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo tal vez esperaba otros informes para medir los parámetros de con cuánto colocamos tanto y cuánto más ocupamos para colocar lo que queremos en un momento, en un año en que tenemos que impactar en la calle en este tipo de cosas y más cuando hay un efecto multiplicador como es el tema de los avales, que cuando uno lo entiende, ve la reserva que tiene que haber al respecto, entiende que es un efecto multiplicador, yo lo he oído hasta en otras entidades financieras cuando hablan de nuestro Fondo de Avales.

Entonces, yo digo cómo hacemos para que todavía sea más potente ese efecto multiplicador. Por eso es que yo me remito al plan de trabajo presentado, al plan estratégico del Fodemipyme, considerando también que cuando se dio la reforma pedida por el mismo Fodemipyme para ser operativo en el año 2009, era porque se necesitaban esas reformas para potenciarlo más.

Bueno, tantos años después, cuánto se ocupa para potenciarlo todavía más, porque vuelvo a repetir lo que hemos dicho en otro momento. Una entidad financiera estatal o pública que no tenga esta potencia en materia de desarrollo llegará pronto a dejar de existir. Eso es lo que dicen hasta los parámetros del Banco Mundial. Entonces, nosotros que lo tenemos y que vamos a la delantera, aunque vayamos atrasados en cajeros automáticos...

Si incluso en nuestras plataformas fuéramos más potentes, ¿qué haríamos? Estamos dando el beneficio de la duda. Si fuéramos más potentes en temas tecnológicos, yo sé que mucho de esto lo potenciaríamos mucho más. Yo un día puse aquí un ejemplo en el tema de la Banca Comercial entre una persona que quiso comprar un carro financiado por el Popular y otra que lo financió en el banco ese rojo, que no quiero andar haciéndole fama.

Esta lo hizo todo en línea, nunca conoció a su analista, y digo yo nosotros tenemos que llegar a eso, porque la base de datos que ese banco posee es tan efectiva que sabe rápidamente todo lo que necesita saber del cliente para que la calificación del crédito sea una cosa más expedita y con ello atrae más clientes. Yo creo que nosotros tenemos que migrar a eso urgentemente, me parece a mí, y darle potencia a este tipo de cosas, pero en función de metas, no solo porque se quiere crecer, sino con cuáles metas es que queremos crecer. Perdón, Presidenta. Siempre lo digo allá en la Comisión de Pautas, pero aquí es solo para que quede en nuestras actas. Eso es por lo menos lo que yo creo que debe ser nuestro objetivo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Un par de acotaciones nada más. A mí me parece que el Fodemipyme ha crecido importantemente y ha mejorado, pero de verdad que nos falta mucho por hacer ahí. Si ustedes ven el tema de las disponibilidades de cada año contra lo que realmente hemos hecho, ni le hacemos cosquillas a las disponibilidades, es decir, continúan igual. Tenemos mucho dinero y muy poca gestión para colocar. Que se ocupan más recursos y sistemas, lo que se ocupe, pero tenemos que ponerle a esto un ritmo diferente. Y a veces preocupa, cuando uno oye comparaciones de crecimiento, y es que *crecimos en tanto*, pero ese crecimiento es porque la base es muy baja, que quede claro. El Banco creció no sé cuánto en crédito, pero crecer en el Banco es muy difícil porque la base es muy alta, pero cuando se tiene una base muy pequeña, cualquier brinquito se ve como un crecimiento. Entonces, eso hay que manejarlo con cuidado.

Nosotros hemos sido insistentes en fijar metas retadoras, metas que realmente lleven a impactar a los sectores, y lo estamos haciendo, pero podríamos hacerlo mucho mejor.

Al ser las **diecinueve horas con cinco minutos** inicia su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

Durante el 2022, la meta se estableció en millones de colocación. Ya no va a ser así. Ahora va a ser en temas de avales por crédito movilizado. Y si ustedes ven el crédito movilizado para el 2022 fue de ₡18.382 millones y, sin embargo, para el 2023 se propone al menos ₡16.000 millones. O sea, más bien vamos para atrás, al menos con los datos que estoy viendo por acá.

En el 2023 la meta de colocación de crédito, ya lo hemos señalado, no se establece en millones de colones, sino en cantidad de microempresas financiadas. Entonces, la meta que ponemos es 100 microempresas financiadas con recursos del Fodemipyme. Y para el 2022 logramos 127. Entonces, otra vez, no parece retador, no parece que sea... A ver. Yo no estoy diciendo que es que tengan que hacerlo porque tienen que hacerlo. Si ocupan recursos, si ocupan más estructura, habrá que hacerlo, no pasa nada, pero si uno lo ve a nivel de metas, siento que no estamos aportando o creciendo en cosas muy retadoras o al menos que nos obliguen.

En temas de servicios de desarrollo empresarial igual. Se están ejecutando proyectos por 116 afiliados y 6 empresas como beneficiarias, pero para el 2023 dice al menos 100 beneficiarios atendidos. A mí esos datos no me suenan tan bien como uno quisiera.

Si examinamos el estado financiero presentado, se dice que el indicador de sostenibilidad, la rentabilidad sobre el patrimonio, 2,61% y tenemos una inflación de 7,88% al cierre del 2022. Bueno, hay una diferencia importante ahí que pareciera que afecta la rentabilidad sobre el patrimonio, que no le hemos podido dar las vueltas necesarias para poder cambiar esos indicadores.

Entonces, un poco para concluir, pienso que hemos mejorado mucho, pero que tenemos muchas oportunidades de impactar muchísimo más al sector para el que estamos llamados a atender.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Mauricio, le voy a dar un momentito la palabra a doña Iliana y luego le contesta usted a don Manuel. Y luego, doña Clemencia.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Es sobre el punto que acaba de tocar don Manuel, porque creo que refirió exactamente las mismas palabras en otro informe, o sea, don Manuel lo viene diciendo y lo viene diciendo. Sin embargo, nosotros como Junta Directiva no hemos dotado del recurso. Ellos no pueden cambiar sus indicadores porque no les hemos dado las herramientas. Entonces, más bien a mí me gustaría saber en qué momento vamos a poder apoyarles con eso y pedir metas exigentes. No podemos pedir metas exigentes si no les hemos dado las herramientas. No sé, don Mauricio.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón. Son las siete y diez. Vamos a ampliar la sesión. ¿Están de acuerdo, señores? Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5987 hasta las 19:54 a fin de avanzar con los puntos agendados”.
(354)

ACUERDO FIRME.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Voy a tratar de abordar las preguntas o el criterio que nos hace don Manuel en este sentido. [Incomprensible en el audio]. Porque la meta, por ejemplo, a nivel de avales al valor... trabajando con los operadores el monto de estimación de colocación que ellos van a hacer en el periodo. Y uno de los inconvenientes que tienen las tasas básicas pasivas es que van a presionar la tasa activa del crédito en el 2023 y eso va a desestimular el acceso al financiamiento y ya tenemos los efectos a nivel del Sistema Financiero, donde no hay tanta demanda de crédito como esperaríamos que haya.

Los avales... están indexados al crédito... comportamiento integral del Sistema Financiero Nacional para la colocación crediticia... indicador... con base en las estimaciones que hacemos en... con los operadores y los programas que ellos nos pidan... a través del tiempo que Fodemipyme mientras más se parezca al Sistema Financiero normal o a lo que hacemos en el Banco y en el resto de las 47 entidades financieras, no tendría sentido de existir. Eso es lo que justifica su existencia, si hacemos cosas diferentes.

¿Qué queremos hacer? Ayudar a las personas y llegar a los beneficiarios sin importar las cuantías. En el universo comercial, no hay problemas de colocación. En el universo del Fodemipyme, por decirlo así...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Don Mauricio, yo no sé si usted tiene el micrófono muy cerca, pero no se le escucha bien.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No se le entiende nada.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Es que se puso otros audífonos.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Como que el micrófono le pega a la boca.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Nos alineamos a una meta de personas [incomprensible en el audio].

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, Mauricio, no.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Mauricio, quítate los audífonos. Creo que es mejor.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Vamos a poner las metas por personas con el fin de que nuestros ejecutivos no se inclinasen por el crédito de ₡100 millones o de ₡75 millones y le diéramos igual cobertura a una persona que nos pida ₡1 millón. Consideramos que la razón del Fodemipyme es llegar a beneficiar a la mayor cantidad de personas con los recursos que tenemos para lograr ese aprovechamiento.

Y en cuanto al tema de la inflación, [incomprensible en el audio]... no podíamos prevenir que la inflación iba a llegar como llegó en junio a un 12,7%. Ni nosotros ni nadie lo puede controlar. Son elementos externos importados básicamente. Para afrontar esa inflación, debíamos de haber, uno, aumentado la tasa del crédito probablemente.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Mauricio, no se te está entendiendo. Yo creo que es que te estás pegando mucho a la pantalla o algo así.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No se te entiende nada.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hacelo más corto.

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

No hay margen a la tasa de interés en tiempo de pandemia. Más bien logramos bajar la tasa de interés para sacrificar margen. Eso nos alejó de esa inflación de 7,8%. La fórmula fácil era subir tasa de interés para alcanzarla, pero ese no es el propósito del Fondo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Okey. Doña Clemencia, y cerramos este punto, por favor.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo quiero agradecer que me dieron la oportunidad de aprender casualmente sobre el Fodemipyme. Yo me reuní con ellos antes de entrar, a raíz de la Junta pasada, tanto Eduardo como Iliana me lo refirieron. Y definitivamente yo he estado detrás de los fondos de avales a través del Sistema de Banca para el Desarrollo. Escuché a don Rodrigo Cubero explicando los fondos de avales.

En la Cámara de Comercio hay una comisión sobre Banca de Desarrollo y tenía el peor concepto de fondos de avales. En esta reunión con ellos aprendí y me di cuenta de que este Banco es único en el Fondo de Avales. O sea, realmente quedo impactada del potencial que tenemos y que tenemos otra joya. Aquí yo ya sumo tres joyas que tiene el Banco para que siga hablando sobre que somos el Banco para apoyar la economía y a la población, BP Acelera, BP Bienestar y Fodemipyme. O sea, al punto tal que créanme que yo voy a escribirle ahora a la Cámara de Comercio, porque quiero pedirle al presidente una sesión que permita al Banco ir a enseñarle a todos los empresarios que están ahí, el 86% de los miembros de la Cámara de Comercio son pymes, no son los grandes.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y que nos dejen de decir que nos van a quitar ese 1%.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Además, porque se sigue cuestionando cuál es el impacto social del Banco casualmente. Y creo que estos son tres instrumentos muy poderosos. Así que ahora que escuché a don Raúl, sí, lo invito a que le den esta charla porque yo quedé transformada totalmente. Y definitivamente, lo que dice usted, don Manuel, o sea, y lo acaba de decir Iliana, actuemos, porque es una entidad independiente donde somos dueños de ellos, que no se rige por la Sugef, tienen otro tipo de normativa interna, entonces tenemos más flexibilidad para que realmente hagamos de este un Fondo que se proyecte. Así que avalo la moción de Iliana de qué estamos esperando para que esto cambie.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Clemencia. Y, por favor, cierre, don Marvín.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Algo rápido. Hay un cuarto que le agregó, doña Clemencia, Fondos Especiales. Y yo lo que quería mencionar nada más como completo es que el Fodemipyme estuvo descuidado, me parece a mí, por muchísimos años, al grado de que, lo acaba de decir Mauricio, trabajaban con hojas Excel y en el año 2021-2022 los dotamos de un sistema ya en forma con el gran beneficio de que no pagamos \$600.000,00 por él, que era lo que nos cobraba una de las empresas al año, sino que lo desarrollamos en casa con muy buen suceso.

¿Hoy tenemos ya cuántas? ¿Dieciséis entidades financieras, Alejandro y Mauricio?

El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:

Son ya trece con solicitudes nuevas para ser acreditadas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Y eso lo logramos a través del Foro que hicimos el año pasado a nivel de avance y logramos operadores de cartera, entonces también eso tiene una segmentación importante. Tenemos una deuda con crédito, en eso estamos totalmente de acuerdo y ahí viene un refuerzo que ya lo tiene la Subgerencia General de Negocios y yo lo estoy esperando para revisarlo. Con el tema estratégico, coincido, hay que dotarlo de los recursos para que puedan impactar más. Creo que el Fodemipyme está para mucho, mucho más, y hay que seguirlo apoyando.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Marvín. Entonces, damos por conocido el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme con corte a diciembre de 2022. Lo anterior, en cumplimiento del inciso 7) del acuerdo 183 tomado en la sesión 5624-2019.

Don Alejandro, don Mauricio, muchísimas gracias. Buenas noches.

El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:

Muchas gracias a ustedes. Buenas noches.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de Gestión de la Dirección de Fodemipyme con corte a diciembre de 2022.

Lo anterior, en cumplimiento del inciso 7) del acuerdo 183 tomado en la sesión 5624-2019, inciso de carácter periódico, y en atención a lo establecido en el artículo 10 inciso m) de la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, Ley No. 8262 y el artículo 54 inciso d) y artículo 55 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (369)
(Ref.: Acuerdo CPBS-4-ACD-21-2023-Art-2)

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Por qué no le pedimos a la Administración que nos traiga una propuesta?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ya está.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Yo iría hasta más allá. Ya se cerró el tema. Yo no quisiera extenderme en esto, pero estuve investigando un poco cómo funcionan otros fondos de avales y llegué a la conclusión que usted acaba de decir, porque Pronamype, que fueron unos fondos de avales que se copiaron del Fodemipyme por la anterior administración y los metió en el Ministerio de Trabajo, están ahí en una división medio oculta con un completo desorden y son financiados por el Fodesaf. Lo podríamos gestionar, modificando esa Ley, porque en la Ley están enlazados al Banco Popular. Entonces, esos fondos se podrían traer y ahí tendríamos financiamiento. Si eso no está funcionando, lo traemos para acá.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

Al ser las **diecinueve horas con diecinueve minutos** finalizan su participación virtual el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega, y el Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez.

ARTÍCULO 21

8.3.2.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión de la Dirección de la Banca de Desarrollo Social y de la Dirección de la Banca Empresarial y Corporativa, con corte a diciembre de 2022, y se recomienda dar por cumplido el inciso 2 del acuerdo 288 tomado en la sesión n.º 5908-2022. (Ref.: Acuerdo CPBS-3-ACD-15-2023-ART-3)

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Muy buenas noches a todos y a todas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muy buenas noches, don Omar. ¿Cómo está?

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Muy bien ¿y ustedes? Mucho gusto saludarlos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Adelante, don Omar, por favor.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Sí, estoy tratando de compartir. Un momentito. ¿Están viendo ahí la presentación?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, ahí se ve.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Bueno, muchas gracias. En este informe presentamos los Fondos Especiales y dos productos más que maneja la Dirección de Banca de Desarrollo Social, que tienen que ver con Pignoración y con el Fondo de Bien Social, prácticamente lo que son Bonos y Bonocrédito.

Al ser las **diecinueve horas con veintiún minutos** se retira momentáneamente la Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri.

Para agilizar la presentación, decirles que solamente durante el año 2022 en el Fondo Especial de Desarrollo se colocaron dos casos por ₡71 millones. Aquí básicamente lo que teníamos eran cuatro casos que estábamos por formalizar y los formalizamos en estos primeros dos meses, y eso representa ₡1.300 millones, pero por efectos de cierre del año y temas que son propiamente de formalización, asuntos legales, no pudimos formalizar los otros dos casos que teníamos pendientes.

Para decirlo abiertamente, era un caso de los Scouts y otro caso de con un proyecto que va a impactar muchísimo a zonas muy alejadas del área de San Carlos.

Dentro de todos estos temas, siempre vemos el impacto que se tiene en hombres y mujeres: el 61% son hombres en el FEDE, lo que es el Fondo Especial de Desarrollo, y el 39% son mujeres.

Aquí tenemos un solo caso, que es por ₡120 millones, que se nos ha venido deteriorando los últimos meses, que es el, y por tener —por supuesto, como se ven estos Fondos por fondo separado— por tener un saldo de ₡4.000 millones, este caso está impactando en un 3,03% la morosidad.

El FEDE históricamente no ha pasado... no ha tenido, o sea, su mora es del 0%, pero con este caso nos está trayendo este indicador.

Ya hemos venido conversando con ellos. Aquí básicamente es un tema lamentablemente de que el programa interinstitucional del CNP, el PAI, ha atrasado los pagos y por lo tanto ellos han tenido problemas también con el pago para las cuotas correspondientes a su crédito y esa es la razón por la cual presentamos un 3,03%. Es un solo caso muy particular que lo tenemos bien enfocado y que estamos haciendo los arreglos correspondientes.

Al ser las **diecinueve horas con veintitrés minutos**, reingresa la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

En el FEVI, que es el Fondo Especial de Vivienda, colocamos ₡4.600 millones, 102 núcleos familiares que se vieron beneficiados, esas son más de 300 personas que están impactadas con este Fondo. Son fondos de esa posibilidad de acceso a la vivienda que no tienen en la banca comercial, como todos lo sabemos.

Fue un año que vinimos mejorando porque en 2020 con la pandemia tuvimos una colocación baja; en 2021 todavía había un efecto, ya en 2022 hemos venido mejorando e igual vamos bien en este año. Esperamos llegar a los montos que tuvimos en 2018 y 2019, pero bueno, obviamente la economía es diferente y también todo eso nos afecta.

No obstante, el indicador de mora es absolutamente impresionante, o sea, estas son personas realmente de clase media o media-baja, o sea, menos de extrema pobreza, pero tampoco es clase media, más de extrema pobreza, pero no es clase media y tienen una mora del 1,25%.

O sea, si ustedes pueden ver desde diciembre del año pasado, de 2021 a diciembre de 2022 este indicador ha venido bajando y son operaciones que han pagado, están pagando. En 2020 se le hizo readecuaciones, en 2021 estuvieron todavía con las readecuaciones, pero en 2022 vinieron pagando y han venido atendiendo sus obligaciones perfectamente.

Aquí en la distribución que tenemos de las operaciones podemos ver por provincia, también lo podemos ver —aquí está en el gráfico 3 que se ve acá— pues lógicamente la Gran Área Metropolitana tiene una mayor cantidad de colocación de estos recursos.

Importante aquí que este Fondo Especial de Vivienda el 51% son mujeres, o sea, son jefas de hogar que tienen una vivienda por este Fondo, que es un Fondo, como lo decía doña Clemencia ahora, que no está regulado y que permite darles acceso a todas estas poblaciones que en su mayoría son poblaciones vulnerables, y el 49% son hombres.

Son 204 personas que se han impactado con este Fondo Especial de Vivienda en tiempos cuando también el bono no estaba disponible por el presupuesto del Banhvi, pues aquí también el FEVI, este Fondo Especial de Vivienda, tuvo un impacto importante.

Igual el Fondo de Avaes para la Vivienda, este año tuvimos un monto bajo, pero mejor todavía que el de 2021, ya va realmente creciendo más el Fondo que lo que teníamos en estos últimos dos años.

Igual, esto va a depender mucho de la colocación de vivienda que tenga el Banco porque este Fondo avala la prima que no puede tener algún núcleo familiar de créditos que son colocados con recursos del Banco, o sea, con recursos de balance.

Aquí está la distribución y aquí sí el 59% son hombres, que es en realidad... o jefes de hogar, que es en realidad la población que atiende el Banco con los recursos de balance, y el 41% son mujeres, y aquí está la distribución por provincia.

Con respecto a Pignoración, que bueno, Pignoración —en los últimos días tal vez ustedes han visto algunos temas que por ahí se han venido mencionando— Pignoración sigue teniendo una colocación buena y este año igual, va con un buen nivel de colocación: son 2.439 operaciones por ₡2.000 millones, superior al año pasado, un poquito menos que el antepasado y, bueno, ahí más o menos se ha mantenido en los últimos cuatro años.

Aquí está también la distribución por provincia: por supuesto que San José es el área donde más se coloca porque aquí está el Centro de Alhajas y es donde hay más cantidad de gente. Estas son las oficinas que tienen un perito tasador y, por lo tanto, ahí hay una colocación, la cual se había definido hace muchos años de acuerdo con las características de la provincia, en cuál lugar de esa provincia podría tener este servicio de crédito sobre alhajas.

Aquí el 68% son mujeres, o sea, aquí nuestra mayor parte de los beneficiarios de este crédito o que tienen acceso a este crédito son mujeres que empeñan sus alhajas y que obtienen recursos para sus actividades y, en muchos casos, son actividades productivas, y el 32% son hombres y en su mayoría son adultos mayores.

Con respecto al Área y los fondos de Vivienda de Interés Social, en los últimos prácticamente tres años hemos colocado la totalidad de los fondos o los recursos que, y es tanto así que, dado que en 2020 y 2021 hemos hecho una buena colocación con respecto a lo que veníamos haciendo históricamente,

O sea, en otras palabras, recorta presupuestos de otras entidades autorizadas y nos la dan a nosotros por la eficacia que hemos tenido en la colocación de estos recursos, que estos recursos sí son vivienda para extrema pobreza, sobre todo lo que se le denomina artículo 59°, que son proyectos de vivienda de interés social.

El año pasado hicimos un proyecto de vivienda al sector indígena que tuvo un impacto importantísimo a este sector: fueron 48 viviendas que se construyeron en La Casona, que así se llama en el territorio indígena ngöbe, es un proyecto que realmente impactó mucho esa región.

Aquí están en esta foto los modelos de vivienda, que lo que se busca es mantener la idiosincrasia de ellos, manteniendo siempre esas mismas características, y estos proyectos son de mucho impacto porque cada vivienda de estas tiene hasta dos, tres, cuatro kilómetros de distancia y construir 46 casas en esa región no es sencillo, la parte constructiva y operativa es bien compleja.

Aquí el 66% son mujeres y el 34% son hombres, y aquí está la distribución que tenemos por provincia en lo que hemos impactado a nivel de vivienda de interés social.

Importante también ver que tenemos proyectos ya en camino, ya estamos en este momento formalizando un proyecto que se llama Matapalo, tenemos otro proyecto de vivienda indígena en el cerro Chirripó, en Alto Chirripó, que también son casi los ₡800 millones.

Aquí tenemos proyectos por ₡5.500 millones, los cuales son proyectos que, igual, hace mucho tiempo no contábamos con estos proyectos puesto que no teníamos la misma, digamos, gestión sobre todo operativa para lograr estos impactos, y es un tema que nos hemos propuesto en los últimos años para lograr llegar a estas poblaciones que realmente requieren de estos recursos.

Aquí hay no solamente vivienda de interés social con bono completo, sino también hay bono-crédito, que es lo que llamamos Vivienda Comunitaria, y ahí en esta parte de Vivienda Comunitaria el Banco suma en su balance, por lo menos en 2022, ₡2.600 millones que son parte de balance del Banco.

Eso es rápidamente. Esto yo lo presento con esta ejecutividad por dos razones: una, porque lo discutimos bastante en la Comisión de Pautas y Banca Social, y además recientemente don Juan Francisco había hecho una presentación que también contenía esta información, pero si requieren algún detalle adicional, con mucho gusto estoy para servirles. Muchas gracias y quedo atento a cualquier consulta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Omar, ¿por ahí está don Róger?

El Director de Banca Empresarial y Corporativa, Sr. Conejo Cubero:

Sí, señora. Aquí estoy esperando.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Róger, tal vez pueda prender la cámara.

El Director de Banca Empresarial y Corporativa, Sr. Conejo Cubero:

Aquí estamos, es que yo estaba esperando que don Omar expusiera.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Es que antes de darle la palabra a algunos compañeros que querían hacer una consulta, son escasos meses los que tengo en el Banco y yo he pasado por diferentes situaciones, posiciones y varias cosas, y no me había tocado, entre más de 4.000 mil y pico de empleados, decirle hasta luego hoy a uno y desearle todo lo mejor ahora que usted se pensiona y que disfrute de eso muchísimo.

Estoy segura de que su trayectoria por el Banco ha sido maravillosa y de muchísimos años y, no sé, a pesar de que ha sido poco, don Róger, el tiempo que lo he conocido, pero tengo un sentimiento de decirle... no le voy a decir adiós: le voy a decir hasta luego y darle, pero así, enormemente, de parte de la Junta Directiva, las gracias por el tiempo que usted le dedicó a este Banco, don Róger.

No sé si quiere dar unas palabras, pero de verdad, de parte de esta Junta Directiva, muy agradecidos.

El Director de Banca Empresarial y Corporativa, Sr. Conejo Cubero:

Doña Genoveva, pues muy emotivo para mí esta última sesión, este último día de trabajo. Yo inicié con el Banco Popular cuando tenía ocho años apenas, solo había tenido un Gerente y una Junta Directiva, entonces he trabajado con todas las juntas directivas y con todos los gerentes. Cuando yo entré éramos 125 empleados, hoy es un Conglomerado, número uno en este país. Son muchas cosas las que me llevo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Hasta en la Asamblea Legislativa me visitaba para decirme cómo tenía que redactar la Ley del Fodempyme para que fuera operativa.

El Director de Banca Empresarial y Corporativa, Sr. Conejo Cubero:

Cuando uno ha vivido 18 años, ha vivido muy poco y ya a los 18 estaba en el Banco, y ahora que me voy, quiere decir que 44 años es toda una vida y todo ligado a esta institución.

La he visto muy bien y la he visto muy mal, pero hoy la veo con un futuro brillante, es un Conglomerado muy fuerte y espero y estoy seguro de que ustedes, con la sabiduría que Dios les va a dar, van a entregar este Banco más grande y fuerte, pero sobre todo con algo que yo quiero pedirles, y es que recuerden que este Banco fue creado para ayudar personas.

Este es un Banco diferente, la Ley lo dice y yo me pasé los últimos 30 años rescatando que todo lo que se haga es por el bien de las personas, eso es así, y muchas gracias más bien por el espacio, doña Genoveva, y a todos los que conozco y a los que no conozco, ahí está don Manuel, don Luis y las señoras que no he tenido el placer, pues ahí hemos estado, ya le digo, un buen tramo, prácticamente toda la vida del Banco Popular y hoy me toca, precisamente, a las 4:30 p.m. terminaba mi última sesión laboral en este Banco.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Róger. Gran mensaje nos ha dejado. Muy amable, de verdad. Deseándole lo mejor y disfrute ahora con su familia este espacio que le queda por delante.

Señores continuamos. Don Eduardo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Muchas gracias, señora Presidenta. Yo tenía la duda sobre el saldo de colocación en cada uno de los programas porque entiendo que el informe está por número de casos por año, pero no el saldo total de la cartera en cada uno y cuánto representa de la disponibilidad.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Lo mío es muy sencillo. Tal vez solo quería decir esto: vamos a ver, yo sé que siempre hay mucho que hacer, y sobre todo con el tema de los Fondos Especiales, la visión que tuvieron los proponentes hace muchos años de la creación de los Fondos Especiales para diferenciarlos me parece a mí que fue una gran visión futurista.

Pero además me tocó, gracias a que pedí permiso a esta Junta Directiva para representar al Banco, y la verdad que iba como un descanso y la verdad que lo pudimos aprovechar para el Banco, a uno de los proyectos que estaban mencionando, que no conocía cómo era, y era el de La Casona, camino a San Vito. Y me fui y valieron las seis horas de carro para allá y las seis para acá en un solo día: todo el equipo sí iba ahí adelante.

Pero ¿qué quiero resaltar? Que, a pesar de la limitación, digamos, porque los costos siempre son costos en temas de personal y en temas de infraestructura, cuando yo vi al personal en medio de aquel asentamiento indígena, identificado y apoderado del lugar, apoderados como marca, en una ejecución de ₡700 millones que no eran nuestros.

O sea, eran del Banhvi, es del Estado, somos un ente ejecutor, pero la marca de nosotros dando la eficiencia y vi cómo las autoridades políticas desperdiciaban el momento y lo aprovechaba aquí el Banco Popular en temas de marca, que después quedó también que incluso lo usamos con promoción del Banco con el mismo equipo que hace... o sea, que tenemos dentro de toda la Banca Social, y ese equipo que maneja bonos de vivienda, aplicó en 46 casos, creo que más de ₡700 millones.

Ahora vi a don Omar señalando también en el tema del Chirripó por Limón, y en este tipo de modelo que me impresionó, hasta ese día lo conocí, a pesar de que en mis tiempos la ejecución de bonos de vivienda, por miles, o sea, traté de ayudar en gestión por miles, y además voté la Ley hace 32 años.

Pero el modelo que se usaba para el asentamiento indígena ejecutado por nosotros, Banco Popular, esas fotos no son fotos de cliché, fui a ver las casas, nosotros ejecutando eso me pareció loable para el personal nuestro, para ese equipo que tiene don Omar y las gerencias.

Y la otra cosa que quiero resaltar como promotor de la Ley de Banca para el Desarrollo es la habilidad que se ha tenido como Conglomerado para ejecutar el 5%, que me acuerdo cuando lo puse en la Ley porque yo puse un 10% de los bancos del Estado y me lo redujeron a un 5% de las utilidades para dedicarlo a Banca Social.

Entonces, la habilidad que tenemos para ejecutar nosotros, porque el SBD nos pone que el límite es nada más que no puede ser a más de la tasa básica pasiva, según entiendo, pero que nosotros mismos coloquemos nuestro 5% que por Ley tenemos que aportar, también es gracias a ese equipo que yo creo que hay que fortalecerlo y que también tenemos la capacidad de hacer una combinación de fondos para que esta Junta Directiva, me parece que se lleva el broche de haber tenido la capacidad de cómo hacer el equilibrio entre usar una combinación de fondos para poder crear el BP Bienestar.

Y también aquí mismo pedimos informes a la Gerencia y a los equipos para ver cómo nosotros vamos sosteniendo el equilibrio de los fondos a pesar de que estamos haciendo cosas diferenciadas hacia afuera.

Por eso es que tal vez somos muy exigentes en las cosas que vamos rezagados: en la parte tecnológica, en la parte de calidad humana y todo eso porque lo que doña Clemencia decía hace un rato tiene razón, la potencia que tenemos hay que ponerle llantas, buen conductor y hay que ponerle buen combustible, pero yo los vi con lo mismo ejecutando fondos que incluso el Banco... no eran de los del Banco, porque también los del 5% de Banca para el Desarrollo no son del Banco.

Si nosotros no somos hábiles para no permitir que se los lleve el SBD, que no ha sido muy exitoso, hemos sido exitosos nosotros.

Yo que soy el padre de esa criatura legalmente, allá lo convirtieron en una banca de segundo piso, cuando uno ve a los privados colocando con una intermediación de hasta un 10%, pero privados, que no digo nombres en esta Junta Directiva para no hacerles fama, con una

intermediación de hasta de un 10% con fondos del SBD, o sea, del Sistema de Banca para el Desarrollo, y aquí nosotros no dejamos ir ese 5%. Dijimos, "no, aquí estamos nosotros, nosotros podemos ejecutar ese 5%.

Eso y la parte de eficiencia para con el Banco Hipotecario de la Vivienda, me parece a mí que, aparte de lo demás, que son los otros Fondos Especiales ya propios del Banco, me parece que es muy loable para este equipo.

Y a este lado estaba el día que vino el señor Presidente y nosotros estábamos allá y resulta que tuvimos que hacer una pequeña declaración a mi amigo el Ministro de Hacienda de qué eran verdaderamente los Fondos Especiales para que nos entendiera la diferencia de nosotros con respecto a los otros entes.

Pero no, aquí solo recibimos explicaciones y nuestro deber es cuestionar, exigir y pedir más, pero también es, como lo decía ahora la señora Presidenta, reconocer en este caso a los funcionarios de este departamento. Los vi con la camiseta puesta en un lugar recóndito y estoy seguro de que lo han hecho en muchas partes, ejecutando fondos que a nosotros nos daban una potencia de marca muy importante.

Gracias, Presidenta, pero ocupaba dejar eso en actas para nuestros colaboradores.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. ¿Alguien más con algún comentario? Entonces, damos por conocido el informe de la Dirección Banca de Desarrollo Social y la Dirección Banca Empresarial y Corporativa con corte a diciembre de 2022.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Señora Presidenta, yo pregunté sobre el saldo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, perdón. Don Omar, don Eduardo, nuestro Director, hizo una consulta.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Este año fue un año atípico en temas del FEDE: tuvimos muy poca colocación porque estuvimos gestionando tres casos muy importantes que nos ocupó prácticamente los recursos que tenemos en analistas para este tema, y fueron tres casos que nos va a sumar para este año porque lo dejamos listo el año pasado, pero igual prácticamente los dejamos aprobados, no se quedaron formalizados y por eso acá no están.

Si los hubiéramos formalizado, porque ya están aprobados y básicamente, como les decía, fue un tema de orden legal, por ejemplo, hubo que cambiar el acuerdo de la Asamblea en un caso, y otros casos ahí que fueron a la hora de formalizar, habríamos llegado a los ₡1.300 millones, que habríamos andado muy parecido al año pasado y 2021,

Pero básicamente esos son como los grandes números. Contarle tal vez, don Eduardo, que este es un tema que yo siempre lo presento, pero esta vez no quise rescatarlo porque lo he presentado en otras ocasiones: en estos cinco años que estoy presentando o que presenté anteriormente,

Entonces, estos son Fondos bastante sanos y que los tenemos bastante bien controlados e igual ya dispusimos de lo que teníamos para la colocación de 2023, recursos para el programa de BP Bienestar, que es la disponibilidad total de los Fondos.

Obviamente, dejamos los compromisos que ya teníamos adquiridos, pero la idea es tener lo que tenemos hoy disponible más las utilidades que esta Junta Directiva así lo aprueba del traslado de utilidades de 2022 para fortalecer los Fondos, pues llegaríamos a los ₡25.000 millones que ustedes como Junta Directiva aprobaron en noviembre y diciembre para el programa BP Bienestar.

Pero bueno, esto es lo que podría comentarles. Si le quedó alguna duda, pues con mucho gusto, don Eduardo. Para eso estamos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Omar. Señores, entonces ahora sí damos por conocido y aprobado el Informe, que no lo voy a repetir, sino que lo sometemos a votación. ¿De acuerdo, señores? Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe de Gestión de la Dirección de la Banca de Desarrollo Social y de la Dirección de la Banca Empresarial y Corporativa, con corte a diciembre de 2022.

Con lo anterior se da por cumplido el inciso 2) del acuerdo 288 tomado en la sesión 5908-2022, el cual es de carácter periódico trimestral.

Todo de conformidad con los acuerdos de la Comisión de Pautas 138 de la Sesión 18, acuerdo No. 17 de la sesión 3, acuerdo No. 139 sesión 18, y lo establecido en el artículo 54 inciso e) y artículo 55 del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”.

(370)

(Ref.: Acuerdo CPBS-3-ACD-15-2023-ART-3)

ARTÍCULO 22

8.3.3.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, los motivos que generaron atrasos en la presentación de los informes de la Auditoría Externa Crowe Horwath CR, S. A. de los Fondos Especiales del Banco Popular: Fondo Especial de Vivienda (FEVI), Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) y Fondo de Avales de Vivienda (FAVI) correspondientes a los periodos 2020 y 2021. Además, recomienda dar por cumplido el acuerdo JDN-5967-Acd-1074-2022-Art-7. (Ref.: Acuerdo CPBS-3-ACD-18-2023-Art-4)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Adelante, don Omar.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Claro, inmediatamente. Es muy rápido esto, también lo vimos con detalle en la Comisión de Pautas y Banca Social.

Contarles que los Fondos, a partir de 2020, o sea, que se hace la auditoría externa a 2021, que por primera vez por iniciativa propia de la Administración que decidimos, para que también haya una opinión externa porque la Auditoría Interna obviamente todos los años nos auditan y nos hacen las recomendaciones correspondientes, quisimos para un mejor manejo, sobre todo de las mejores prácticas, que fueran evaluadas por una Auditoría Externa también para que fuera como complemento también a lo que ya la Auditoría Interna hace.

Y por un tema que en 2021 todavía estábamos con la pandemia y la primera vez que se hacía esta evaluación por una Auditoría Externa, costó un poco que se entendiera el manejo de los Fondos Especiales por esta misma Auditoría, por lo que el periodo realmente que se atrasó de entregar el resultado de la evaluación, fue el periodo 2020, que se hizo en 2021 por supuesto, y se entregó hasta diciembre de 2021.

En ese momento ya —porque contratamos una auditoría por tres años, en tres periodos— ya también teníamos que iniciar con la evaluación del periodo 2021 en 2022. Entonces, se inicia ese año.

También, en el momento que se está haciendo la evaluación, la Auditoría Externa nos pide algunas ampliaciones de plazo, pero en ese tiempo, en ampliaciones de plazo también nos quedamos un periodo sin Junta Directiva hasta que ingresaron ustedes y entonces teníamos los dos periodos prácticamente pendientes.

Tomamos la decisión de presentar, con el fin de que fuera una visualización más amplia o integral, más bien esa es la palabra: integral, presentar los dos periodos, las observaciones que se hicieron del periodo 2020 y las observaciones que se hicieron del periodo 2021, y por eso fue que se presentó conjuntamente, y obviamente entonces la evaluación de 2020 se atrasó.

Esas son las razones, no fueron razones propiamente de falta de colaboración de ninguna de las dos partes en el contrato, tanto el evaluado como el evaluador, sino que fueron momentos coyunturales que se dieron y que ese fue el atraso.

También ese tema lo vimos en la Comisión de Pautas y Banca Social y lo vimos también por parte de la misma Auditoría Externa para que nos diera la explicación de los atrasos, que coincide con lo que estamos planteando.

Básicamente, es esta la lámina que traía y sería darlo por atendido dado que esta Junta Directiva le dice a la Comisión de Pautas y Banca Social que valore cuáles fueron los atrasos y que lo analice y que se dé por conocido acá nada más que se hicieron las consideraciones y elementos de análisis en esa Comisión. Ese es como el acuerdo planteado.

No sé si con esto sería suficiente, señores y señoras. Doña Genoveva, esto sería lo que tendría que decirles.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchísimas gracias, más bien, don Omar. Entonces, la propuesta del acuerdo es dar por recibido el acuerdo CPBS-3-ACD-18-2023-Art-4, y con lo anterior se da por cumplido el acuerdo JDN-5967-Acd-1074-2022-Art-7. Señores, si están de acuerdo. Muchas gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CPBS-3-ACD-18-2023-Art-4, mediante el cual la Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, los motivos que generaron atrasos en la presentación de los informes de la Auditoría Externa Crowe Horwath CR, S. A. de los Fondos Especiales del Banco Popular: Fondo Especial de Vivienda (FEVI), Fondo Especial de Desarrollo (FEDE) y Fondo de Avales de Vivienda (FAVI) correspondientes a los periodos 2020 y 2021.

Con lo anterior se da por cumplido el acuerdo JDN-5967-Acd-1074-2022-Art-7”. (371)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias, don Omar.

El Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Sánchez Lizano:

Con mucho gusto. Buenas noches a todos y a todas. Gracias.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Buenas noches, don Juan Francisco.

El Subgerente General de Negocios, Sr. Rodríguez Fernández:

Buenas noches. Muchas gracias.

Al ser las **diecinueve horas con cincuenta y cuatro minutos**, finalizan su participación virtual el Director de Banca de Desarrollo Social, Sr. Omar Sánchez Lizano; el Director de Banca Empresarial y Corporativa, Sr. Róger Conejo Cubero, y el Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Punto 8.4. Gerencia General Corporativa no hay, punto 8.5. Sociedades Anónimas no hay, punto 8.6. otras dependencias externas no hay y asuntos varios no hay. Al ser las 7:54 p.m. se levanta la sesión. Muchas gracias.

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CINCUENTA Y CUATRO MINUTOS**.

Sra. Geneveva Chaverri Chaverri
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5988

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA 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; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTIDÓS DE MARZO DEL DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Geneveva Chaverri Chaverri; el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, y la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón. Participó de manera virtual: la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero.

Además, asistieron de manera presencial: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Subauditor Interno, Sr. Marco Chaves Soto; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

A su vez, participó de forma virtual: el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 1

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

- Aprobación del acta de la sesión 5986.

3.- Asuntos Informativos.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

7.- Informes y seguimiento de dependencias 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:

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el informe sobre la atención de los ajustes solicitados por la Contraloría General de la República, en relación con la aprobación parcial del presupuesto inicial 2023 del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCA-1-ACD-5-2023-Art-6)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Programa anual para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786 período 2023, ajustado una vez considerados como factores de calificación la autoevaluación obtenida a través de la metodología de riesgo institucional y la evaluación nacional de riesgo de LC/FT/PADM emitida por la UIF. (Ref.: Acuerdo CCA-1-Acd-6-2023-Art-7)

8.4.- Gerencia General Corporativa:

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el informe de la gestión de cada una de las sociedades anónimas con corte a diciembre del 2022. (Ref.: Oficio GGC-251-2023)

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite criterio institucional en relación con consulta sobre el proyecto de Ley Expediente n.º 23.367 *Ley para el Fortalecimiento de los Ingresos de la Caja Costarricense del Seguro Social mediante la derogatoria del Inciso (A) del Art. 71 de la Ley de Protección al Trabajador n.º 7983.*

8.5.- Sociedades Anónimas. Asamblea de Accionistas.

Popular Valores Puesto de Bolsa

8.5.1.- La Junta Directiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A. remite a la Junta Directiva Nacional, para aprobación los Informes de Gestión de Presidencia, Tesorería, Fiscal y Gerencia, correspondientes al periodo 2022. (Ref.: Acuerdos JDPV-722-Acd-069-2023-Art-6, JDPV-722-Acd-070-2023-Art-7 y JDPV-722-Acd-071-2023-Art-8)

Popular Seguros, Correduría de Seguros.

8.5.2.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros traslada, para aprobación, para aprobación los Informes de Gestión de Presidencia, Tesorería y Fiscal, correspondientes al periodo 2022. (Ref.: Acuerdos JDPS-396-Acd-099-2023-Art-4, JDPS-396-Acd-100-2023-Art-5 y JDPS-396-Acd-101-2023-Art-6)

Popular Pensiones.

8.5.3.- La Junta Directiva de Popular Pensiones traslada, para aprobación, para aprobación los Informes de Gestión de Presidencia, Tesorería, Fiscal y Gerencia correspondientes al periodo 2022. (Ref.: Acuerdos JDPP-704-Acd-132-2023-art-4, JDPP-704-Acd-133-2023-Art-4, JDPP-704-ACD-134-2023-ART-4 y JDPP-704-Acd-135-2023-Art-4)

Popular SAFI.

8.5.4.- La Junta Directiva de Popular SAFI traslada, para conocimiento, el Informe Anual de Labores de la Presidencia, Tesorería y la Fiscalía, correspondiente al periodo 2022. (Ref.: Acuerdos de SAFI por distribuir)

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios”.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hay un punto, el 8.4.1. El 8.4.1 es un informe que remite el gerente general sobre la gestión de cada una de las sociedades anónimas, pero luego vienen todas las sociedades anónimas dando su informe, entonces me parece que es una repetición, entonces lo damos solo por recibido, si les parece.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Además, ya lo hicimos en cada una de nuestras sociedades. Nosotros lo presentamos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces señores, si están de acuerdo, damos la aprobación del orden del día.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 5988, celebrada el 22 de marzo de 2023”. (381)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5986.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

En esa acta tengo una observación antes de que la aprobemos, es una consulta, porque en la página 96 nosotros tomamos un acuerdo en donde dice “solicitar a la Administración que para la sesión del martes 21 de marzo y con base en lo solicitado por los miembros de esta Junta Directiva presente la propuesta de apertura de la oficina comercial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal sea presenta ese martes”, pero obviamente no se presentó el martes, ayer, y no se presenta hoy, entonces si ese acuerdo está bien para aprobar en el acta, pues es un acuerdo que obviamente no se está cumpliendo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

He estado revisando los números que fueron elaborados por nuestra gente y tengo algunas dudas y los estamos alineando para poder depurarlos de una mejor forma, y determinando el impacto de que están tan juntas, y de tomar personal de una y llevarlo al otro, y que va a

pasar con eso. Entonces, en el análisis, yo esperaría la otra semana poder terminarlo y remitir una corrección a la Junta Directiva, no lo veo tan claro, entonces preferí de esa revisión que hice preliminar.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Entonces procede derogar el acuerdo y hacer uno nuevo para dar el tiempo apropiado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

O una ampliación.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, aprovechando esta modificación que se va a hacer, me gustaría que dentro de los requerimientos nos detalle el plan de inversión, o sea, los gastos de remodelación, porque lo vimos que era abultadito, entonces sería bueno ver en qué rubros más de los principales es que se va a ir ese rubro, entonces, si me hacen el favor y además de ese cambio, entonces le agregamos ese requerimiento adicional.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Luis, entonces lo que podemos hacer es...

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Podemos hacer una prórroga del mismo acuerdo. Que don Marvin nos diga cuando puede la Administración y eso lo ponemos. Una prórroga terminar de ajustar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Para tenerlo con tiempo, me parece que podría estar en la tercera semana de abril, porque viene Semana Santa.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Exactamente, y no van a poder pedir cotizaciones de esto y lo otro para dar algo como dice usted abultadito no, doña Shirley, abultadísimo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ahí fue un error que metieron otros rubros.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces lo que podemos hacer es una ampliación de tres semanas y tomando la sugerencia de que venga con un desglose absolutamente de todo, no solamente de la remodelación, sino absolutamente de todo. Si están de acuerdo señores.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“1. Ampliar, para la tercera semana de abril de 2023, el plazo para atender el acuerdo JDN-5986-Acd-342-2023-Art-14, referente a la apertura de una oficina comercial del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en Ciudad Quesada, sector Hospital.

2. Solicitar a la Administración que en la propuesta se incluya el detalle del plan de inversión y lo respectivo a la remodelación”. (372)

ACUERDO FIRME.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5986, celebrada el 15 de marzo de 2023”. (382)

ARTÍCULO 3

3.- Asuntos Informativos.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El asunto informativo, doña Cynthia se lo pasó por correo a ustedes. Es una solicitud o una nota que hace Fodemipyme. Viene firmada por don Alejandro Grossi y básicamente es una solicitud que hace don Alejandro, él la justifica muy bien, que también la presentó el Comité de Pautas y Banca Social para realizar la próxima semana una pasantía en Argentina.

Parece que esto fue visto en la Comisión de Pautas y fue bien recibido, entonces se hace la recomendación a esta Junta Directiva para darle a don Alejandro permiso con goce de salario para que él vaya a esta actividad.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Así es como tiene que hacerse generalmente porque es dependiente de nosotros. Administrativamente los demás son de la Gerencia General. Además, él se está pagando todo, simplemente le estamos dando el permiso, pero él tiene que cumplir con este requisito porque la ley es directa, o sea, la Ley de Fodemipyme lo hace que sea nuestro subalterno directo, él como jerarca, digamos, jerarca de departamento.

Nada más pedirles el voto, pero es porque es un requisito que ya vimos nosotros.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Considerando la inversión que realizan los funcionarios del Fodemipyme para su formación y capacitación en algo tan específico y técnico como lo es el Fondo de Avales y siendo que para el Banco y para el Fodemipyme no tendrá ningún costo, se acuerda la participación del Fodemipyme en el taller denominado “Innovación Financiera para PYMEs y Mercado de Capitales”, y otorgar el permiso con goce de salario para que el señor Alejandro Grossi Vega participe en dicho taller, por llevarse a cabo en Buenos Aires, Argentina.

La licencia con goce se otorga del lunes 27 de marzo del 2023 al viernes 31 de marzo del 2023, y se autoriza que el Sr. Grossi Vega pueda llevar su equipo portátil y de comunicación con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones”. (373)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Le decía yo a don Marvin que no hemos tenido una información oficial del nombramiento interino de la señora de Capital Humano, para que haga la presentación al respecto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es un tema informativo. Hubo un movimiento, como ustedes saben, de la directora de Capital Humano, de doña Graciela, la movimos a un proyecto específico que va a trabajar en el mejoramiento de todo el proceso de planillas y también sobre el sistema de evaluación del desempeño con un proyecto aparte que ella lo va a estar liderando y en sustitución de ella pusimos a doña Silvia Góyez, que era la jefa del Área de Tarjeta.

Hicimos un análisis técnico, fundamentado de parte de nuestra gente, doña Sandra Valerín, para revisar cuáles eran los perfiles que cumplían con esto y dentro de todos ellos el que más calzaba en formación, trayectoria, imagen, etc., era doña Silvia Góyez. El tema era que nos iba a hacer un hueco en la parte de tarjetas, entonces en tarjetas pusimos a don Kenneth, que es el asesor de la Subgerencia General de Negocios, que tenía a cargo en los equipos que están viendo el tema de ingresos por servicios, entonces, como el énfasis es el tema de tarjetas, lo pusimos a él.

Además, don Manuel González no está ayudando con un recurso de la Auditoría que conoce muy bien todos los temas a mejorar desde el punto de vista de informes de auditoría, que nos va a apoyar también en la parte de tarjetas, que nos va a apoyar también en la parte de tarjetas y estamos buscando a un asesor externo para que apoye también toda la línea de desarrollo y gestión de la parte de tarjetas de

crédito, que es uno de los elementos estratégico para impactar el rubro de ingresos por servicios lo antes posible. Son de forma interina ambos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Doña Graciela trabajará en cuál oficina, se quedará en San Pedro, vendrá para acá?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo estoy pensando que quede aquí para poder generar eso, muy cerca de la Dirección General para poder generar estos dos proyectos que son estratégicos. El tema de planillas lo tenemos con la gente de Star H, y en este momento se está desarrollando con la gente de [incomprensible en el audio], pero creo que hay que replantear eso.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Gracias don Marvin por la información. Una consulta nada más me surge. Él comentó el tema de los perfiles. ¿Doña Silvia cumple con el perfil establecido o hubo que hacer algún cambio?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No hicimos ningún cambio en el perfil. Como es interino, verdad, mientras logramos tomar todo el proceso y plantear el diagnóstico, terminar de hacer el diagnóstico, ver planes de acción. Doña Silvia ya ha tenido experiencia en eso. Todo lo que fue el diagnóstico y mejora de tarjetas de crédito.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Entonces, ¿cumplía el perfil que está aprobado?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Cumple con el perfil definido para esto, para que lleve a cabo el proceso.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Porque si es necesario hacer un cambio de perfil, si no recuerdo mal es la Junta la que tiene que aprobarlo. Entonces, si hay que ajuste hay que traerlo aquí para analizarlo. No sé si en términos, don Juan, en interinazgo, eso se puede obviar o no, lo que estoy buscando es el mejor blindaje para un movimiento de esta clase.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo creo que el Comité de Nominaciones y Remuneraciones debería [incomprensible en el audio] y traerlo a la Junta precisamente ese perfil.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo creo que sería lo ideal por términos de gobernanza. Y tenía además un pequeño comentario. Ojalá que no se nos corte el ritmo que traíamos en tarjetas, por dos razones. Porque veníamos consolidando proyectos importantes, digamos la alianza MasterCard, y otros que en el pasado han venido constituyendo hitos importantes en nuestro proceso de consolidación de la parte de tarjetas, y números dos las enormes expectativas que tenemos nosotros como Junta Directiva para que este departamento sea un generador fuerte de ingresos por servicios que nos pueda ayudar en la sostenibilidad financiera del Banco.

No conozco a la persona que lo sustituye. Yo personalmente siento que se está debilitando el área, ojalá sea una percepción personal equivocada, pero confiamos entonces en su buen tino para hacer estos movimientos, pero sí quería manifestar esta inquietud.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Creo que es una recomendación dada también por don Maurilio, según me enteré.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La de Kenneth fue por don Juan Francisco, que tiene directamente a cargo la parte de tarjetas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, de hacer este cambio por Silvia fue por un análisis de don Maurilio con doña Sandra.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ese fue con don Maurilio, doña Sandra y también estuvo la parte legal supervisando el proceso, precisamente para tener todo claro y no tener ninguna situación que se pueda presentar. Igual, la preocupación siempre fue tarjetas, don Raúl, entonces hay un proceso de transición ahí para no debilitar todo lo que ya traemos en tarjetas y ya hay un acercamiento, ya estamos teniendo en el tema de tarjetas y con la gente de Visa y MasterCard para que vengan a apoyar con la estrategia, porque ellos conocen el negocio.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pero sí debería de existir un involucramiento de Nominaciones en el perfil.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

En esto del informe, yo le agradezco a la Gerencia que nos haga el informe sobre la persona, porque fue una moción que nació aquí en el tema de los problemas que ya eran latentes en Capital Humano.

Yo, aunque parezca "Petra con calentura", pero sigo insistiendo en que efectivamente si nos tuvimos que meter es porque ya había un riesgo reputacional real en la operatividad del negocio. No es una cosa antojadiza, sino es uno de los deberes, como dice la Contraloría, de nosotros los directores, y por eso nos metimos en el tema de capital humano y nos vamos a meter en todos aquellos que corran el riesgo porque hay una cosa que se llama el deber in vigilando, que llamamos los abogados, que es obligación de nosotros.

La Directora, Sra. González Mora:

Lo establece la ley, que nos la establece a nosotros como nuestra principal responsabilidad.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Por eso dije que lo agradezco, pero en realidad, me parece a mí que más importante que notificar quien, porque siempre tiene que hacerse por razones de legalidad, y cuando las razones de legalidad implican el perfil, si el puesto, si califica para interino o no interino, no me cabe duda de eso porque si no están haciendo un acto ilegal.

Me preocupa más que nosotros tengamos en muy corto plazo una [incomprensible en el audio], saber si esto lo que significa que los contratos de las agencias en cosas sencillas como las que pasaron en diciembre, no pasan. Si el proceso va a seguir durando cinco firmas hasta que llegue al subgerente para una simple incapacidad, va a seguir existiendo.

El proceso que nosotros tenemos que hacer, así como se hace en tecnología y así como se hace en otro tipo de áreas. Si esa persona y ese equipo están encauzados en ese proceso. Eso es lo que vamos a estar vigilando nosotros, no es un tema de personas, o sea, las personas cuando afectan el proceso, entonces hay que ver quién es el que lo afecta, pero yo sí creo que encontrar el punto de equilibrio entre un buen ambiente laboral, una buena efectividad en el departamento y eficiencia, pero además entender que se debe diferenciar entre quienes son los quejosos de siempre dentro de una empresa y quienes realmente señalan cosas de operatividad, o sea, cómo encontrar nosotros el equilibrio para saber y poner mano firme en las cosas que estaban mal, entonces si antes les poníamos los oídos y ahora le ponemos los oídos a otro, entonces no estamos solucionando el problema.

Aquí el tema por eso es saber cuál es la ruta de procedimientos claros, firmes sin subjetividades y sin interpretaciones porque no puedo dejar de recordar lo que pasó en diciembre donde Capital Humano estaba interpretando un acuerdo de esta Junta Directiva. "Inteprentando", no, no, creo que aquí no se resuelven cosas de forma difusa, se dan directrices directas de que era y tener una directriz directa de que no se aumenta la planilla no tiene que ver nada con la sustitución de una incapacidad, no tiene que ver nada con la operatividad de una agencia, no tiene que ver nada con la renovación de un contrato de servicios que es clave para la operatividad del Banco, de una agenda o de cualquier departamento, entonces, no me meto tanto en este tipo de cosas operativas directas, pero sí me interesa que nosotros como cuerpo colegiado estemos vigilantes de cuáles es el proceso de depuración del sistema que hemos tenido hasta aquí atrás, si sigue siendo arcaico de cómo va a seguir siendo.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo sigo con mi mensaje y seré reiterativa en todas las juntas directivas, que todos los programas que he visto aquí. Hoy vimos un programa comercial bien ambicioso, todo sucede por las personas y entonces toda esta parte del departamento de talento humano, que escuchamos a doña Sandra la vez pasada, no coadministramos, pero definitivamente hoy, la parte de este departamento la incidencia que tenga en toda la gestión del Banco es super importante, así que coincido con el tema de la ruta y yo quizás no me voy tanto con la ruta normativa, que es importantísima, pero también es esa ruta de cómo vamos a gestionar a la gente, como la vamos a motivar, cómo es nuestro plan de capacitación.

Quizás ese detalle que nos presentó ayer Juan Francisco, que era estructurado, porque para mí era un plan bien estructurado, así deberíamos tener talento humano, porque al final el talento humano es ese departamento que no solo ve gestión comercial, es que ve todo, son esos departamentos de servicios generales, entonces son departamentos del corazón, así como tecnología para mí es transversal, Talento Humano es aquí transversal, son las dos que hoy son la estructura o las vigas que van a sostener este Banco.

La Directora, Sra. González Mora:

No voy a reiterar las intervenciones de los tres estimados compañeros, aunque coincido absolutamente con ellos. Creo que en mi caso lo que quisiera sumar es una observación y una recomendación.

Veán señores, don Jorge Eduardo tiene toda la razón por señales que llegaron hasta Junta debimos intervenir en el tema y llamar la atención a la Gerencia General de que en Recursos Humanos la situación no andaba bien. Desde ahí, hemos contratado a doña Sandra Valerín, hemos movido a doña Graciela a programas especiales, hemos movido a doña Silvia de Tarjetas para Capital Humano, y hemos movido a Kenneth porque sustituye a doña Silvia.

Me parece que no veo la hoja de ruta clara y las observaciones de los directores y las preocupaciones son absolutamente válidas, ejerciendo nuestra función de vigilancia. Creo que aquí lo más prudente para estar tranquilos y dejar el tema a criterio de la Administración es que Nominaciones nos haga una investigación, una revisión de estos temas y que nos indique que todo anda bien, de que no se han afectado temas de perfiles, temas de procedimientos ni de derecho de los trabajadores y que vengan con los criterios necesarios, el criterio jurídico, el criterio del departamento. A mí me parece que, con ese informe, con los criterios positivos de los expertos y demás, podemos estar tranquilos de que la hoja de ruta que se nos está presentando es la correcta y que vamos a llegar a una solución válida para resolver, entonces les propongo que ese informe se dé bajo estos criterios a cargo de la Comisión para que ya dejemos este tema y que la Administración proceda con su abordaje, que yo sinceramente no lo veo claro.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

A ver, concuerdo en parte con doña Shirley, el tema aquí es, y ahora me pusiste en un zapato incómodo porque lo que iba a indicar, pues más bien no pega mucho con tu propuesta, pero voy a justificar mi razonamiento. Si el tema de recursos humanos ha sido un tema que le ha preocupado a esta Junta, ya el señor gerente tomó una decisión, yo espero y le voy a pedir cuentas al señor gerente, porque nos creó una expectativa, y que con la decisión que tomó el señor gerente vamos a hacer los ajustes necesarios que la Junta quiere y yo le voy a pedir cuentas al señor gerente.

No es que quiero evadir la responsabilidad, ¿qué es lo que esperamos entonces de Nominaciones? Si Nominaciones nos metemos, entonces probablemente vamos a revisar y podríamos estar o no de acuerdo con la decisión del gerente, y recomendar. O más bien, yo lo que sugeriría respetuosamente en la línea es más allá de ver el tema de nombramiento, de este movimiento que hace la Administración, es revisemos más allá de ese movimiento, qué es lo que vamos a hacer en recursos humanos más allá del tema de nombramiento, porque puede que uno esté o no esté de acuerdo con el gerente, pero la decisión es del gerente y yo le pido cuentas de que nos creó una expectativa.

Ahora, más bien doña Shirley si me lo permite, le damos vuelta, ¿cómo vamos a cambiar el tema de la cultura organizacional, esta asesora cuál es el trabajo que va a hacer y antes que suba a esta Junta Directiva en Nominaciones, construyamos o monitoreemos que está haciendo en esta materia? porque hay temas que se traslapan como estructura organizacional, perfiles de puestos, una decisión de una asesora que está revisando el clima organizacional, este proyecto especial, que me parece que todos son temas, que si bien son administrativos, son de gran interés para esta Junta, pero lo pongo en la mesa para construir una propuesta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo concuerdo totalmente con lo que dice don Eduardo, es un tema de la Gerencia y los resultados son los que van a hablar. ¿Es la primera vez que hacemos algo así? La respuesta es no, recordará en la Junta Directiva anterior don Raúl, con serios problemas en TI, lo que hicimos fue, habiendo nombrado un director de TI, lo sacamos y lo pusimos en un programa específico que fue el tema de estabilización de la plataforma tecnológica, pusimos un director entre tanto se resolvía, y ¿eso dio resultados? Dio resultados excelentes y hoy los estamos viendo, no hemos términos.

Ciberseguridad igual, detectamos una serie de debilidades, pasamos al responsable de ciberseguridad responder a la Gerencia General Corporativa, le dimos todos los elementos necesarios para poder hacerlo y en el camino dijimos "no es suficiente" hay que poner a ese señor a que tome un proyecto específico para que pueda abocarse a fortalecer la ciberseguridad y una persona que maneje el día a día. ¿Exitoso?, Sí.

Cuando afectas un área como esta, y dices que hay un problema, entonces hay que tomar decisiones, y esas son las que están presentes. ¿Afecta Capital Humano con Tarjetas? Tarjetas es fundamental, pero Capital Humano está alineado totalmente con los requerimientos que necesitamos para el fortalecimiento de la estructura. Y solo ahí hay un proyecto que si lo llevamos a cabo hay una contratación de 150 personas en el Área de TI para sustituir los requerimientos, eso hay que hacerlo rápido, pero también tenemos problemas en planillas.

Si algo nos pasa con Star H, tenemos un problema de pago serio. El sistema de evaluación del desempeño no está en el nivel que queremos, hay que atacarlo también. ¿La cultura organizacional de Recursos Humanos está afectada? Sí.

¿La cultura en general del Banco requiere fortalecerse? Sí, entonces tenemos que mover las fichas y adecuar para ver cómo operamos. Detenemos con una contratación externa, como se pretendía, eso nos va a detener mínimo un año en la contratación, y el problema es serio, y venimos con una estructura nueva. Si estos cambios no los hacemos, la estructura no la podemos implementar en los tiempos y necesidades que tenemos definidos, pero creo que el tema de resultados de la gestión tenemos que verlo con números y lo hemos hecho. TI es un buen ejemplo, Ciberseguridad es un buen ejemplo y este va a ser un buen ejemplo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

A mí me gustaría ver lo más pronto posible ese informe donde se contrató a Sandra Valerín en el Área de Talento para ver de qué estamos hablando y con qué profundidad hay que hacer la intervención.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Por qué no se lo pasa a los señores directores?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Lo que empezaba con tener a la persona para poder hacer el acompañamiento y tener ya todos los planes de acción adecuados.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Porque aquí estamos hablando casi de una intervención de un departamento y no sabemos cuál es el diagnóstico.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, el de la toma de decisión no. Cuando yo me enteré que la señora, hice esa misma pregunta, exactamente y precisamente, entonces la llamé y ella me pasó un diagnóstico que se hizo, y lo leí. Creo que sería bueno pasárselo a todos los señores directores.

Lo que don Raúl se está refiriendo es que él quiere ver la decisión que tomó doña Sandra, con su equipo, para nombrar a doña Silvia Góyez, pero aquí no vino.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo no quería meterme tan al detalle, porque ciertamente la ruta que yo recuerdo es que la Junta Directiva le pide a la Gerencia. Hay un problema ahí, contrate, yo recuerdo que hablamos de una empresa, pero finalmente no quedó así el acuerdo, me parece, y se contrató a una persona. Esa persona hace el trabajo encomendado. Me imagino que si ya lo terminó, presentó un informe formal. Ese informe, si estamos hablando de cambios profundos en el área, me parece a mí que desde el punto de vista informativo debería venir aquí de una manera formal.

No con el ánimo de aprobar ni que la Junta Directiva avale lo que la Administración está haciendo, porque no lo visualizamos de esa manera, sino a manera informativa, ¿por qué razón? Porque en lo que sí atañe a la Junta Directiva es que se mantenga la gobernanza y esa es una función nuestra. Entonces si hay un movimiento que se hizo y tenemos dudas de si la persona que está asumiendo cumple el perfil establecido, ese es un tema que esta Junta debe atender, no podemos obviar. Yo tengo esa duda, no sé si todos están claros. ¿Qué yo esté de acuerdo o no esté de acuerdo con los movimientos que se hicieron? Creo que en este caso no es pertinente, no ese el tema, es más, puedo decir que no estoy de acuerdo, pero no es una opinión vinculante para la Gerencia General.

Me parece a mí que más perdemos que ganamos con este movimiento, pero ya don Marvin sabrá porqué hizo lo que hizo, pero lo que sí me parece es que debemos estar completamente seguros de que la persona que está ocupando ese cargo, aunque sea de manera interina, cumple con el perfil, porque si no entonces entramos en problema de gobierno y para eso tenemos el órgano colegiado que se llama Comité de Nominaciones y Remuneraciones, y sino lo vemos directamente aquí. Yo sí no quiero tener una falta en ese sentido justamente de no ejercer la función de vigilar.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo quisiera que nos extendiéramos más en este punto. Yo creo que ya se ha dicho lo suficiente y creo que es muy claro que se le pide al Comité de Nominaciones y Remuneraciones ese perfil. Yo creo que más bien ese Comité debería pedirle a doña Sandra ese documento y traernos un informe a Junta Directiva.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Una observación. La Junta debe instruir a Nominaciones, pero Nominaciones es a la Gerencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A la Gerencia que le pida el documento y ustedes traen el informe aquí a Junta, pero yo creo que darle más vueltas a este asunto estamos hasta dando criterios hasta que se pueden malinterpretar de una cogobernanza.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Solicitar al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones que presente a esta Junta Directiva un informe que incluya el tema del perfil del puesto de Director de Capital Humano y el diagnóstico realizado por la Sra. Sandra Valerín Martínez en esa materia”. (383)

ARTÍCULO 5

5.- Asuntos de Directores.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Una especie de recordatorio de que el el sábado es el curso de gobernanza.

ARTÍCULO 6

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el informe sobre la atención de los ajustes solicitados por la Contraloría General de la República, en relación con la aprobación parcial del presupuesto inicial 2023 del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCA-1-ACD-5-2023-Art-6).

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Tengo una duda nada más para preguntar a don Marvin, porque no me queda claro por qué la proyección de presupuesto se excedió no a la norma, que pide que sea más a la inflación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Iliana, ese es el que sigue. Demos un chancecito.

Lo que hacemos es dar por recibido el acuerdo CCA-1-ACD-5-2023-Art-6, señores si están de acuerdo.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

La Contraloría nos dice nos excedimos en el presupuesto, tanto en la parte de costos por salarios como en servicios porque no nos acoplamos a la inflación proyectada por el Banco Central, entonces lo que quiero preguntar es por qué las personas que elaboran el presupuesto dentro el Banco no toman esos lineamientos de acoplarse a la inflación, si fue que cambiaron las proyecciones de Banco Central o qué fue lo que pasó.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí nos adherimos a las proyecciones de inflación, pero lo que teníamos definido era menor a lo que realmente sucedió y ahí tuvimos el desfase, pero siempre estamos en apego a la normativa, no hay ningún incumplimiento en lo actuado.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Sí, es un poco aprender de esto, porque yo también tenía la duda porque vi que eran demasiadas partidas, muchos ajustes e incluso, en alquileres, o sea, el alquiler ya es un monto dado, asumo, hay un monto de contrato, entonces cómo es que una Contraloría te va a decir que más bien debería ser menos, y nosotros tenemos más, entonces mi duda era, y cómo se ajusta en esos casos, entonces, qué se hace, quisiera que me expliquen cuál es el proceso.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tenemos una aprobación de un presupuesto inicial que nos da la Contraloría, normalmente en diciembre, eso tiene unos supuestos. El supuesto ahí es un supuesto de inflación y los salarios van a crecer en función de la inflación, pero en los términos reales la inflación fue mayor a la que habíamos proyectado y eso hace entonces que para cumplir con el indicador de ajuste salarial por inflación tuviéramos que tomar otras partidas que estaban subejecutadas y darle contenido al tema de salarios, pero ahí no hay ningún incumplimiento, pero son proyecciones.

La Directora, Sra. Palomo Leitón

Pero, ¿en el caso de alquileres, por ejemplo?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

En los alquileres es más bien menos, porque lo que hemos venido haciendo es que estamos dejando edificios que ya, al final, no necesitamos pagar el alquiler.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Entonces, donde dice *ajuste de la Contraloría*, en la línea de alquileres, ¿es menos lo que está proponiendo la Contraloría y nosotros teníamos más?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es que lo que se ejecutó. Fue menor a lo que habíamos proyectado.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Entonces, este que dice *ajuste* es más bien ¿lo que nosotros ejecutamos?

Eso está en la cuarta filmina.

Dice: "el presupuesto del Banco es 9.518 y el presupuesto ajustado de la Contraloría es 9.300". Ahí es donde me sale la duda, ¿cómo la Contraloría va a poner menos si los alquileres son pactados?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es que la Contraloría no nos dice a nosotros cuánto definimos, esos son los nuestros. El Banco había proyectado 9.518 y tenemos 9.328. Es menos.

La Directora, Sra. González Mora:

Es el dato que se le presenta nuevamente a la Contraloría.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Es la nueva propuesta que le hacemos a la Contraloría? ¿Ahí es donde vamos a bajar?

De ahí es donde estás diciendo que van a coger partidas ya presupuestadas, las vamos a bajar para darles contenido a otras partidas que no queremos bajar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Pensé que esta era la propuesta de la Contraloría.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No.

La Directora, Sra. González Mora:

Los traslados entre subpartidas para responderle a la Contraloría.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

La Contraloría nos da un dato global que tenemos que cumplir, no nos da el detalle.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, tampoco.

Nosotros presupuestamos lo que vamos a gastar el próximo año, eso lo mandamos a la Contraloría en setiembre. Más o menos, nos vienen aprobando el presupuesto en diciembre y eso nos define cuáles son las partidas presupuestarias sobre las que vamos a trabajar. Internamente nosotros, si no afectamos resultados, podemos mover entre partidas, las cuentas.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Es un ajuste interno.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Es parte del ejercicio presupuestario, las sumas resultantes del producto de las improbaciones, la Contraloría establece que van a una subpartida sin asignación presupuestaria que se llama cuentas especiales para todo el año.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

De acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, nada más dar por recibido el acuerdo CCA-1-ACD-5-2023-Art-6.

¿Si están de acuerdo, señores?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el acuerdo CCA-1-ACD-5-2023-Art-6, mediante el cual el Comité Corporativo de Auditoría eleva el informe sobre la atención de los ajustes solicitados por la Contraloría General de la República, en relación con la aprobación parcial del presupuesto inicial 2023 del Banco Popular.

Estos ajustes ya fueron comunicados a la Contraloría General de la República.

Lo anterior, de conformidad con el acuerdo JDN-5966-Acd-1053-2022-Art-10". (384)

ARTÍCULO 7

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, el Programa anual para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786 periodo 2023, ajustado una vez considerados como factores de calificación la autoevaluación obtenida a través de la metodología de riesgo institucional y la evaluación nacional de riesgo de LC/FT/PADM emitida por la UIF. (Ref.: Acuerdo CCA-1-Acd-6-2023-Art-7)

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Genoveva, yo ahí tengo una consulta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí señora. Adelante.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Es para... ¿hoy no está don Manuel?... es porque en el informe que revisábamos ayer de la Sugef, en la respuesta a la Sugef, precisamente, en temas de legitimación de capitales y financiamientos ilícitos, venía un hallazgo, el 7b) que leo, don Marco:

Con respecto a liquidación de labores de la Auditoría Interna correspondientes al IV trimestre de 2020 y 2021, se requiere indicar la fecha de finalización para la ejecución de esas actividades y remitirla para presentación del acta política.

Nos están dando un plazo de 10 días. Ustedes están presentando el plan de labores y ¿cómo van a atender esto para podernos ayudar con el cumplimiento para que el Comité Corporativo de Auditoría le dé respuesta a esto que todavía no se ha indicado en el plan de acción remedial?

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:

Nosotros hicimos ya todo un plan para atender las observaciones que hizo la Sugef, como tal, en lo que respecta a la Auditoría y cada una se ha ido atendiendo, de hecho, eso que se presenta aquí es uno de los temas que tiene una de las observaciones de la Sugef con respecto a la Auditoría.

De parte nuestra, se ha ido atendiendo todo en tiempo ante la Sugef como tal.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Sí, porque esta observación estaba en lo que no se atendió, venía en el informe de ayer.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:

Podemos revisarlo nosotros y saber, en el caso nuestro, si corresponde a nosotros.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Tenemos 10 días de tiempo para la respuesta. Me gustaría que quede esta observación en los comentarios a este informe para que la Auditoría también colabore con el plazo que tenemos para responderle a la Sugef en el plan remedial de cumplimiento.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:

Sí señora. Ahí lo revisamos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

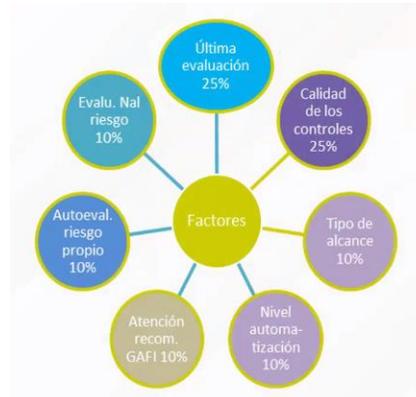
Gracias, doña Iliana.

También usted me pidió la palabra respecto a esto, don Marco.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:

¿Si quieren que explique realmente el fondo de las ...?

Es muy rápido. Es un ajuste que pide la Sugef al programa de trabajo que desarrolla la Auditoría, en este caso, para el 2023 con respecto a la Ley 7786. Básicamente la Sugef había una observación con respecto al plan de trabajo en el sentido de a la hora de calificar el universo de procesos asociados a la Ley 7786, que incluyéramos dos criterios: uno es la evaluación nacional de riesgos que aquí la incorporamos y le dimos un peso de 10%. El otro es la autoevaluación de riesgo propio con un 10%.



Dentro de todos los factores que utilizamos para calificar el universo de Auditoría incluimos estos 2 factores que es lo que pedía la Sugef.

Al incluir estos dos factores, nos genera un ajuste en el plan de trabajo de la Auditoría con respecto a la Ley 7786 y, básicamente, nos lleva al ... aquí está el universo auditable:

Cobertura del Universo Auditable por nivel de riesgo						
Nivel de riesgo	Cantidad Unidades Auditables	Estudio de auditoría	Seguimiento a recomendaciones	Sin cobertura	% Cobertura	% Sin Cobertura
Alto	5	5	0	0	100%	0%
Medio	24	6	11	7	71%	29%
Bajo	5	2	1	2	60%	40%
Total	34	13	12	9	74%	26%

Nos quedan en nivel de riesgo alto 5 procesos; en nivel de riesgo medio son 24. En cuanto a estudios de Auditoría vamos a hacer los 5 de riesgo alto, 6 de riesgo medio y 2 de riesgo bajo.

En cuanto a riesgo medio, vamos a darle cobertura a 11 procesos mediante el seguimiento de recomendaciones y a uno de riesgo bajo. En total, la cobertura para este año de todos los procesos asociados a la Ley 7786 sería un 74%, quedando sin cobertura un 26%, que se irá cumpliendo conforme el ciclo de Auditoría.

Al ser las **diecisiete horas con veintiséis minutos**, sale momentáneamente el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

¿Qué implicó ese ajuste? Básicamente incorporamos dos nuevos estudios a los que ya teníamos planificados. Uno, que son los que están marcados con verde, que es conocimiento del cliente, tanto de riesgo medio y bajo. El otro estudio que estamos incorporando es la oportunidad en la atención de las alertas.

Proceso	Subproceso	Nivel de Riesgo	Relación normativa obligatoria	Días
Gestión de riesgos	Evaluación del riesgo LC/FT/FPADM del sujeto obligado	A		25
Conocimiento del cliente	Transferencias electrónicas (transaccionalidad)	A		30
Gobierno Corporativo	Funciones y requisitos Oficialía de Cumplimiento (estructura)	A		25
Gobierno Corporativo	Comité de cumplimiento	A		15
Reportes	ROU, ROM y Reporte de Transferencias internacionales	A		30
Monitoreo	Proceso y sistema de monitoreo	M		30
Conocimiento del cliente	Conocimiento del cliente (riesgo medio y bajo)	M		15
Gobierno Corporativo	Manual de Cumplimiento	M		20
Normas del personal y directivos	Reclutamiento, selección y conocimiento del personal (Directivos, miembros de comité, socios y beneficiarios finales)	M		25
Monitoreo	Oportunidad en atención de alertas	M		15
	Responsabilidades de la alta gerencia	M		5
CICAC	CICAC-acceso y uso de la información	B	CONSASSIF 11-2021	5
Crédito	Otorgamiento de crédito (revisado en evaluación de crédito)	B		Según programa de crédito
Seguimiento Recomendación	Seguimiento Recomendación	N/A		30

Esos son los dos ajustes que estamos incorporando en el plan de trabajo de la Auditoría con la incorporación de estos dos procesos adicionales.

Eso sería. ¿No sé si tienen alguna consulta?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Don Marco, yo sé que ya este era plan de trabajo visto solo que estamos conociendo dos ajustes, pero me interesa muchísimo el criterio de selección que usa para seleccionar 6 procesos de los 24 de riesgo medio.

Entiendo perfectamente que van a analizar los de riesgo alto, pero los de riesgo medio hay 24 y solo seleccionan 6. ¿Qué criterio usan para seleccionar esos 6 procesos?

Al ser las **diecisiete horas con veintiocho minutos**, reingresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:

Primero hay una calificación global de cada uno de los procesos, eso nos genera todo el detalle con la calificación para cada uno de esos procesos. Ubiquémonos solo en los de riesgo medio, normalmente tomamos las que tienen la calificación más alta para seleccionar las de riesgo medio y adicionalmente consideramos otros elementos que son importantes.

Uno, si el proceso fue recientemente evaluado y hay recomendaciones en plazo de atender por la Administración, que no tendría sentido volver a entrar a analizar el proceso hasta que no se atiendan esas recomendaciones que vendrían a solventar muchas de las debilidades que presenta el proceso como tal.

De ahí, como explicaba, seleccionamos 6 y 11 vía seguimiento de recomendaciones, serían 17, ahí nos quedan 7 que no podemos darle cobertura, pero esos son los factores que consideramos.

Además, tenemos que pensar adicionalmente otro elemento que es importante, es que tenemos que cumplir el ciclo de Auditoría. Recordar que para lo que es 7786, el ciclo de Auditoría está en 4 años, en esos 4 años nosotros tenemos que darle cobertura completa al ciclo de Auditoría.

Otro de los elementos que vamos incorporando al estudio, aunque sean... por eso escogemos algunos de bajo riesgo, porque tenemos que ir incorporando algunos estudios para poder completar ese ciclo de Auditoría.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Como esto es tan cambiante, uno de los problemas que tenemos los intermediarios financieros es que es un tema relativamente nuevo y la normativa la cambia mucho en la supervisión y como ahora el ciclo tiene que cambiar. En 4 años le aseguro que cambió la normativa sobre esta materia y eso, recuerdo en Cumplimiento, es parte de la lucha del tema de cumplimiento, cómo crear los sistemas, ajustar cada vez que viene una norma nueva.

¿Cómo hacen ustedes para ir incorporando si tienen que cumplir el ciclo en 4 años?

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:

Sí.

Es un análisis permanente que mantenemos nosotros. Ante nueva normativa, por ejemplo, o ante algún requerimiento, ya sea de ustedes mismos, de la Sugef o algún ente externo, nosotros tenemos que analizar de nuevo nuestro universo auditable, en este caso, 7786, y ver si está cubierto o si debemos incorporar algún nuevo estudio.

En ese sentido, el plan de Auditoría, no solo este, sino en términos generales, está, pero no es estático. Tenemos que estarlo monitoreando y muchas veces hay que ajustarlo conforme las necesidades que se presenten dentro de la organización y de los entes supervisores.

Como vemos, a veces hay necesidades importantes del propio Órgano de Dirección que nos llevan a hacer ajustes al plan de trabajo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces damos por conocido y aprobar los ajustes al Programa anual para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Genoveva, perdón que insista, pero vea que estamos aprobando el Programa Anual 2023 y la Sugef está diciendo que tenemos pendiente la liquidación de labores de la Auditoría 2020 y 2021 y nos pide remitir la presentación del acta donde estamos liquidando esas labores de la Auditoría Interna.

Quisiera agregar en este acuerdo que, por favor, se instruya a la Auditoría dar seguimiento y gestión a este requerimiento, siendo un punto de la Sugef.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:

Sí, podemos mandar la respuesta, pero ya eso se hizo, ya se vio en el Comité Corporativo de Auditoría, ya se vio en la Junta Directiva para todos esos años. Se ha presentado.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Iliana, tal vez adjuntarlo.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Entonces, que se adjunte para que nosotros demos cumplimiento a eso, porque esto de la Sugef es una serie de requerimientos, vea que ellos piden hasta el acta y tenemos que ser muy ordenados en la estructura de los acuerdos.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:

Solo recordar que tenemos en el cuidado tanto en el Comité Corporativo de Auditoría como en la propia Junta Directiva, que se emita hasta un acuerdo separado cuando se ve el Informe de Labores Anual de la Auditoría. Se emite un acuerdo separado donde se da por conocido el informe de labores específico de cumplimiento del programa anual de la Ley 7786.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Ayer lo hablamos casualmente en la Junta, sobre estos requerimientos o los rechazos que hizo Sugef. Yo en la noche le escribía a Hernando para reforzar el deber de cumplir con la fecha programada y él con mucha tranquilidad me dijo "yo ya estoy detrás de todos los puntos y los vamos a presentar a tiempo".

Igual, hablamos de verlo con Cumplimiento.

Don Marvin dijo que le estaba dando seguimiento, entonces, muy atinados los comentarios de Iliana porque todo eso está ahí dentro de los 12 rechazos; creo que fueron los que yo conté.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Efectivamente, para reiterar lo que dije ayer, hemos sostenido 2 reuniones para darles seguimiento a estos temas y a los tecnológicos que también tenemos ahí fechas importantes que cumplir.

Si no lo remitimos el viernes, si Dios lo permite, estaremos pidiendo que nos den chance de enviarlo el lunes para poder verlo en la Junta el miércoles.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Pero el miércoles vence, don...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es el martes...

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

La fecha de la carta fue 15 de marzo y eran 10 días hábiles.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nosotros vimos justamente eso, no preciso si fue martes o miércoles, pero sí lo vimos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Al acuerdo que leí le agregamos adjuntar la nota como lo dijimos.

El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:

Sí señora.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido y aprobar los ajustes al Programa anual para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786 período 2023, una vez considerados como factores de calificación la autoevaluación obtenida a través de la metodología de riesgo institucional y la evaluación nacional de riesgo de LC/FT/PADM emitida por la UIF.

Lo anterior, en atención al 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.*

2. Instruir a la Auditoría Interna para que dé seguimiento y gestione lo correspondiente al cumplimiento del Hallazgo 7.b del oficio SGF-710-2023, que a la letra indica: Con respecto a la “liquidación de labores de la Auditoría Interna correspondientes al IV trimestre 2020 y al I trimestre 2021”, se requiere indicar la fecha de finalización para la ejecución de estas actividades, y remitir la presentación del acta, política, acuerdo o demás documentación, en la cual consta que se va a incluir como parte de los destinatarios, además de la Junta Directiva Nacional y el Comité Corporativo de Cumplimiento, al Comité Corporativo de Auditoría”. (374)

(Ref.: Acuerdo CCA-1-Acd-6-2023-Art-7)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite el informe de la gestión de cada una de las sociedades anónimas con corte a diciembre del 2022. (Ref.: Oficio GGC-251-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Como les dije, este lo que vamos a hacer nada más es dar por recibido el oficio GGC-251-2023, mediante el cual se atiende el acuerdo JDN-5930-Acd-578-2022-Art-14. Este oficio corresponde a los informes del tercer y cuarto trimestre de 2022.

Como a continuación vienen todos los otros informes, por eso es que damos nada más por recibido.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, 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:

“Dar por recibido el oficio GGC-251-2023, mediante el cual se atiende el acuerdo JDN-5930-Acd-578-2022-Art-14, que instruye a la Gerencia General Corporativa para que, trimestralmente, remita a esta Junta Directiva informes sobre la gestión de cada una de las entidades que conforman el Conglomerado.

Este oficio corresponde a los informes del tercer y cuarto trimestre del 2022.

Lo anterior de conformidad con el artículo 53 bis del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Junta Directivas de las Sociedades del CFBPDC”. (385)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

ARTÍCULO 9

8.4.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite criterio institucional en relación con consulta sobre el proyecto de Ley Expediente n.º 23.367 *Ley para el Fortalecimiento de los Ingresos de la Caja Costarricense del Seguro Social mediante la derogatoria del Inciso (A) del Art. 71 de la Ley de Protección al Trabajador n.º 7983.* (Ref.: GGC-447-2023)

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es justo una oposición a este proyecto que se está planteando, donde quiere afectar el artículo 71 de la Ley de Protección al Trabajador, en el inciso a). Ese artículo 71 es el que plantea la extensión que permite esta ley para los aportes que se hacen al Régimen Obligatorio de Pensiones.

Este artículo específicamente permite que en aportes que no superen el 10% usted puede deducirlo del impuesto sobre la renta y dejar las opciones también, tanto para el trabajador como para el patrono.

Hay un proyecto de ley que pretende fortalecer la Caja, eliminar el inciso a) del artículo 71 con respecto a la extensión sobre cargas sociales para la Caja Costarricense del Seguro Social.

Estamos planteando una no aceptación, oponernos al proyecto, toda vez que los planes voluntarios de pensiones son como la alternativa que se tiene para el IVM como un complemento a esa pensión.

Tenemos el IVM, tenemos el ROP y tenemos los planes voluntarios y con esta medida estaríamos afectando los planes voluntarios que son los que realmente deberíamos estar incentivando para que las personas ahorren más, para que tengan un beneficio fiscal, un beneficio de cargas sociales y con eso se pueda fortalecer el ahorro como una medida adicional, entendiendo que el IBM aportará, más o menos, un 50 – 55% y el ROP aportará un 20% en términos de 40 años más lo que la persona pueda ahorrar.

El planteamiento es: se requiere ahorro, se requiere fomentar el ahorro sobre todo en un momento donde las pensiones, el IBM están sufriendo, está necesitando reestructuraciones y su cobertura no va a ser la que estamos estimando.

En conclusión, es eso, ahí tenemos el proyecto, bien documentado y pues el tema es oponernos a esta medida en pro del ahorro y la necesidad de clientes potenciales.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Geno, me permite un momentito.

Nada más para completarle a don Marvin, este informe va incluso a Asamblea Legislativa y hay un errorcillo ahí ortográfico en la página 4. Acuérdense que esto es prácticamente nuestro criterio, como Junta Directiva y de la Administración. Dice Ley de Protección al *Trabajados*, es al *Trabajador*.

Fue lo único que le encontré.

Para que se lo corrijan ahí.

La Directora, Sra. González Mora:

En la primera página, donde se hace la presentación a las señoras diputadas, a los señores diputados, dice "habiéndose analizado el proyecto, se concluye manifestar la oposición..." Ahí deberíamos mejorar, tal vez, se determina o se decide.

Y, luego los párrafos finales son ya como... reforcémoslo un poquito para que suene ... porque está muy bien fundamentado, pero echémosles más fuerza a los tres párrafos finales y este introductorio porque es donde se manifiesta la oposición.

Mejoremos esa redacción.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Claro. Con mucho gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, si no hay más comentarios referentes a ese punto, entonces, *Autorizar a la Administración para que, con base en el oficio GGC-447-2023, remita a la Sra. Ana Julia Araya Alfaro, Jefa del Área de Comisiones Legislativas II de la Asamblea Legislativa, el criterio institucional en relación con el proyecto de Ley Expediente n.º 23.367 Ley para el Fortalecimiento de los Ingresos de la Caja Costarricense del Seguro Social.*

Si están de acuerdo, señores directores.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Absolutamente en contra, hay que mover cielo y tierra contra esto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Autorizar a la Administración para que, con base en el oficio GGC-447-2023, y las observaciones realizadas por la Junta Directiva, remita a la Sra. Ana Julia Araya Alfaro, Jefa del Área de Comisiones Legislativas II de la Asamblea Legislativa, el criterio institucional en relación con el proyecto de Ley Expediente n.º 23.367 Ley para el Fortalecimiento de los Ingresos de la Caja Costarricense del Seguro Social mediante la derogatoria del Inciso (A) del Art. 71 de la Ley de Protección al Trabajador n.º 7983.

Lo anterior, en atención al artículo 361 inciso 2) de la Ley 6227 General de Administración Pública". (375)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Vamos a abrir para escuchar a las sociedades anónimas.

Al ser las **dieciocho horas con quince minutos** se retira momentáneamente el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Al ser las **dieciocho horas con dieciséis minutos**, finaliza su participación virtual, la Fiscal de la Junta Directiva de Popular Valores, Sra. Silvia Morales Jiménez.

Además, se retira la Gerente General de Popular Valores, Sra. Mónica Ulate Murillo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias. Buenas noches.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS CON CUARENTA Y CINCO MINUTOS**.

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5989

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS OCHENTA 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 **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y NUEVE MINUTOS** del **MARTES VEINTIOCHO DE MARZO DE DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano; y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja. Asistente de forma virtual: la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero.

Además, asistieron de manera presencial el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

Asistió de forma virtual el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Antes de hacer la aprobación del orden del día. Me quisiera hacer unas pequeñas observaciones y que sean tomadas de la forma. Perdón, doña Iliana, buenas tardes, buenas tardes, don Alberto, buenas tardes, Ginette.

Unas pequeñas observaciones. Tratemos de que, posteriormente vamos a ver otras, pero tratemos de que esta Junta Directiva la hagamos lo más eficientemente posible, porque varios me han pedido y yo sé que es que es el partido y a muchos nos gusta el partido, es obvio, no hay que tapar el sol con un dedo y al que no le gusta pues también tiene otras obligaciones, pero terminemos esta sesión a las 7:30 de la noche.

Vámonos con comentarios verdaderamente que nos vayan a... a ser bien productivos en esta Junta y no salir, como dicen, con domingo siete que a veces salimos y me incluyo. Y tratemos pues verdaderamente de dar lo mejor para poder cumplir con eso.

Posteriormente, yo he estado hablando con algunos de ustedes de que debemos mejorar las sesiones de Junta Directiva en muchos aspectos y yo estoy segura que más bien va a ser para conveniencia de nosotros mejorar esos aspectos, porque verdaderamente lo que nosotros aprobamos aquí y lo que nosotros firmamos aquí, como me ha mencionado el señor auditor, es una gran responsabilidad. Que muchas veces lo hacemos mal, hasta ustedes saben dónde podemos ir a parar.

Y una de las cosas más importantes es, precisamente, de que tratemos de no interrumpirnos tantos entre nosotros mismos hablando. Seamos un poquito, y me incluyo, más respetuosos con el celular, porque estamos en el celular con un montón de cuestiones y lo que menos estamos poniendo es atención a lo que está exponiendo Juan, Shirley, Jorge Eduardo, Raúl, entonces después salimos con una pregunta como si no estuviéramos oyendo lo que ellos estaban diciendo. Entonces esto nos desfavorece muchísimo y nos hace perder muchísimo el tiempo, así que les agradezco al máximo la colaboración en ese sentido. ¿De acuerdo, señores?

Continuamos con la aprobación del orden del día. Les agradezco la aprobación del orden del día.

Se procede a conocer el orden del día:

1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

- Aprobación del acta de la sesión 5987.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el oficio SGF-0303-2023, mediante el cual la Sugef comunica los "Resultados finales de las pruebas de estrés de crédito *Bottom Up Stress Testing* (BUST)", correspondientes al corte de diciembre de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-05-ACD-51-2023-Art-3)

3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el oficio SGF-0434-2023, mediante el cual la Sugef comunica que, de conformidad con el Acuerdo SUGEF 24-22 *Reglamento para calificar a las entidades supervisadas* y con base en la información contable financiera remitida a dicha Superintendencia al 31 de enero de 2023, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal presenta un indicador de suficiencia patrimonial de 23,62% a esa fecha corte, motivo por lo cual califica en una situación de Normalidad 1. (Ref.: Acuerdo CCR-05-ACD-52-2023-Art-4)

3.3.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 de la Comisión de Pautas y Banca Social, correspondiente al cuarto trimestre del año 2022. (Ref.: Acuerdo CPBS-5-ACD-27-2023-Art-6)

3.4.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la solicitud de prórroga al 30 de abril de 2023 para atender las disposiciones del alcance de su acuerdo 81 de la sesión 5972, según el cronograma detallado en el oficio DIRBDS-043-2023, referente a desarrollar la propuesta de ajustes que se consideren pertinentes y aplicables al *Reglamento Operativo de los Fondos Especiales*. (Ref.: Acuerdo CPBS-5-Acd-28-2023-Art-7)

3.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe de avance en la atención de la tercera recomendación del informe del primer semestre del 2022 de la Oficialía de Cumplimiento sobre la exposición del Banco 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 conexas. Lo anterior, en atención al inciso 2 del acuerdo JDN-5955-Acd-928- 2022-Art-9.

Asimismo, se informa que la Gerencia General Corporativa dotó del recurso humano requerido a la Unidad de Soporte a la Ley 7786 del Área Centro de Servicios de Soporte Regional, para la atención de las alertas transaccionales en los plazos establecidos por el mismo Órgano de Dirección. (Ref.: Acuerdo CCC-03-ACD-26-2023-Art-8)

3.6.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el informe sobre los resultados obtenidos de las capacitaciones brindadas para la atención de la recomendación 6 del informe del primer semestre del 2021 respecto a la gestión en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786 y sus reformas. (Ref.: Acuerdo CCC-03-Acd-28-2023-art-9)

3.7.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DGAC-020-2023 que contiene el informe de la estrategia de bienes adjudicados donde se destaca que meta oficial definida por la Subgerencia General de Negocios representaría

un 45% de las disponibilidades proyectadas para el 2023, por la suma de ¢10.600,00 millones. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5973-Acd-097-2023-Art-16. (Ref.: Oficio GGC-387-2023)

3.8.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el criterio institucional en relación con la consulta del proyecto de Ley Expediente n.º 23.529 "Reforma a la Ley n.º 9988 del 11 de Junio de 2021 "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". (Ref.: Oficio GGC-XXX-2023)

3.9.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta la presentación y el informe con el Avance del Programa Bienestar Social a febrero de 2023. (Ref.: Oficio GGC-346-2023)

3.10.- El Sr. Alberto Navarro Barahona, Director Corporativo de Riesgo a. i., solicita autorización de 10 días de vacaciones del 29 de mayo al 09 de junio 2023, inclusive. (Ref.: Oficio DIRCR-134-2023)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar los elementos formales para la constitución del Fondo BP Bienestar, en atención de su acuerdo n.º81, literal 4, sesión 5972. (Ref.: Acuerdo CPBS-5-ACD-29-2023-Art-8)

6.2.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para aprobación, la propuesta del indicador del CMI Institucional 4.5. *Porcentaje de atención del indicador general sobre la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM*. Esto como parte de la atención de las actividades definidas en el Plan Correctivo aprobado en acuerdo JDN-5960-Acd-978-2022-Art-7, mediante el cual se atienden los hallazgos revelados y comunicados por la SUGEF mediante el oficio SGF-2227-2022. (Ref.: Oficio GGC-470-2023)

6.3.- El Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, presenta informe para la atención de los hallazgos mencionados en el oficio SGF-0710-2023.

7.- Informes y seguimiento de dependencias 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:

Comité Corporativo de Cumplimiento

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada a la Junta Directiva Nacional, para aprobación, la propuesta de modificación al Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, para la atención del hallazgo revelado por la Sugef mediante el oficio SGF-2227-2022 con respecto al conflicto de interés que involucre a los miembros del Comité Corporativo de Cumplimiento y de los órganos de dirección, así como de los oficiales titulares y adjuntos de cumplimiento. (Ref.: Acuerdo CCC-03-ACD-22-2023-Art-4)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento de la Junta Directiva Nacional y de las juntas directivas de las sociedades, las reformas realizadas a los acuerdos CONASSIF 11-21 y 12-21.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional, la aprobación del plan de trabajo expuesto en el oficio DOC-0238-2023 para implementar en el Banco Popular la resolución SGF-2540-2022, relacionada con la modificación a los lineamientos operativos del Acuerdo CONASSIF 11- 21, referente al CICAC. (Ref.: Acuerdo CCC-04-ACD-34-2023-Art-7)

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, la conformación de la Junta Directiva de Popular Seguros.

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.4 a. El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, la resolución n.º 09-2023 elaborada por la División de Contratación Administrativa y con el visto bueno de la Dirección Jurídica y de las áreas usuarias, para la Licitación Abreviada n.º 2022LA-000011-0020600001, cuyo objeto es la Contratación de Servicios de Contaduría para auditar los Estados Financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular para año 2023. (Ref.: Acuerdo CCA-4-ACD-35-2023-Art-4)

8.3.4.b.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el cronograma de actividades para el proceso de contratación de servicios de auditoría externa a nivel del Conglomerado Popular para el periodo 2024, con posible prórroga para el periodo 2025.

Se recomienda que el resto de la aprobación del proceso de contratación de servicios de auditoría externa para el periodo 2024, con posible prórroga para el periodo 2025, quede sujeta a la presentación y aprobación de la política interna de restricción a que se hace referencia en los incisos 2 y 3 del acuerdo CCA-4-ACD-35-2023-Art-4. (Ref.: Acuerdo CCA-4-Acd-36-2023-Art-5)

Comité Corporativo de Riesgo

8.3.5.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la revisión y actualización del Manual Integral de Riesgo, específicamente, del Tomo I: Riesgo de Crédito, Tomo II: Riesgo de Mercado, Tomo IV: Escenarios de Estrés Financiero y Tomo V: Riesgo Estructural de Balance. Queda pendiente el Tomo III: Riesgo de liquidez, en espera de la atención del inciso 2 del acuerdo CCR-03-Acd-32-2023-Art-8.

Asimismo, se recomienda solicitar a la Administración que, antes del 30 de abril, presente una estrategia para aprovechar la fortaleza que significa contar con un indicador de Suficiencia Patrimonial tan holgado (23,62%), a fin de determinar, inclusive, si los niveles de apetito están en función de la estrategia actual. (Ref.: Acuerdo CCR-05-ACD-54-2023-Art-6)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, eleva, para aprobación, el Programa de Gestión de Ética Institucional 2023. (Ref.: Oficio GGC-1641-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Me parece, doña Geneveva, que, conversando uno de los puntos informativos con don Luis, el 3.7, parece que se iba a retirar, don Luis.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, esa es la propuesta, doña Geneveva. Muchas gracias, don Raúl. El punto 3.7...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿El 3.7 o el 3.5.7?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Este es un punto que se considera que tiene varias aristas y tal vez no fue abordado de la manera que se esperaba, entonces vamos a pedirle a la Administración que nos ayude a separar los temas que vienen, según el acuerdo, y que vuelva a esta Junta Directiva para un arribo más exitoso.

También, doña Genoveva, si es posible, el punto 6.1, es un acuerdo que tomó la Comisión de Pautas y Banca Social, donde pedían a esta Junta Directiva aprobar los fondos para constituirlos en el Fondo BP Bienestar, sin embargo, ya esta Junta Directiva lo había aprobado, de tal manera que esto era como informativo, pero en realidad digamos que no debería volver acá y mencionarlo. Ya fue aclarado por don Omar Sánchez y yo también y Juan le hablamos a don Jorge Eduardo, para que quedara claro que no era necesario.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, simple y sencillamente lo quitamos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

La sombrilla jurídica ya la teníamos y está corroborado.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Sí, doña Shirley?

La Directora, Sra. González Mora:

Yo quisiera incluir un tema en asuntos de directores, doña Genoveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Eso no hay problema, ahora lo puede hacer, doña Shirley, claro. Entonces nada más lo que vamos a quitar, para aprobar agenda. Se quita el 6.1 y se quita el 3.7. ¿Correcto? Si estamos de acuerdo, señores.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Iliana.

También, de una vez les digo, si la agenda no la logramos terminar hoy, que la veo un poquito, no sé si es mucho papel, pero sí pasamos puntos para mañana.

¿Sí, don Luis?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Tal vez, también en aras de ahorro este último de la Gerencia, el 8.4.1, donde don Marvin eleva para aprobación un programa de gestión ética, sugiero que sea presentado junto con el Código de Ética. Eso lo presentaría una misma persona, doña Francis Berger. Está ahí, el primero de Comité de Cumplimiento y que sea como una presentación única, pero dos acuerdos separados.

Entonces, eventualmente cuando lleguemos aquí al 8.3.1. Donde presentan el Código de Conducta, que doña Francis se refiera también al programa de gestión de ética y luego sacamos esos dos acuerdos y así nos ahorramos una presentación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perfecto, gracias, don Luis. Entonces, si están de acuerdo señores. ¿Están de acuerdo?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Excluir de agenda los siguientes puntos:

3.7.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio DGAC-020-2023 que contiene el informe de la estrategia de bienes adjudicados donde se destaca que meta oficial definida por la Subgerencia General de Negocios representaría un 45% de las disponibilidades proyectadas para el 2023, por la suma de ¢10.600,00 millones. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5973-Acd-097-2023-Art-16. (Ref.: Oficio GGC-387-2023)

6.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar los elementos formales para la constitución del Fondo BP Bienestar, en atención de su acuerdo n.º81, literal 4, sesión 5972. (Ref.: Acuerdo CPBS-5-ACD-29-2023-Art-8)

2. Aprobar, con las modificaciones indicadas, el orden del día para la sesión 5989, celebrada el 28 de marzo de 2023”. (394)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5987.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Continuamos con la aprobación del acta. ¿Alguien tiene alguna observación al acta? Sí, doña Iliana.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Yo no tengo ninguna observación, la revisé. Lo único es que ahí estaba el tema de cumplimiento que teníamos 10 días para dar respuesta y quedó la Junta como a la expectativa de qué pasaba con eso. Tal vez un comentario de don Marvin, para que nos aclare con respecto a ese tema qué pasó.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hoy lo tenemos, doña Iliana, como uno de los puntos de agenda. Hemos venido trabajándolo fuertemente. Don Hernando ya hoy lo va a presentar.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Señores, si nadie tiene ningún comentario respecto al acta, la damos por aprobada.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5987, celebrada el 21 de marzo de 2023”. (395)

ARTÍCULO 3

3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el oficio SGF-0303-2023, mediante el cual la Sugef comunica los “Resultados finales de las pruebas de estrés de crédito *Bottom Up Stress Testing* (BUST)”, correspondientes al corte de diciembre de 2021. (Ref.: Acuerdo CCR-05-ACD-51-2023-Art-3)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Luis, asuntos informativos.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí, doña Genoveva. Bueno, el 3.1, el Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el oficio de la Sugef 0303-2023, mediante el cual la Sugef comunica los "Resultados finales de las pruebas de estrés de crédito *Bottom Up Stress Testing* (BUST)" correspondientes al corte de diciembre de 2021.

Acá, la propuesta es dar por recibido este oficio de la Sugef y como aporte del Comité, los hallazgos encontrados, aquí viene una lista de los hallazgos y el responsable de la atención de estos hallazgos, consideramos importante que se quedara explícito dentro del acuerdo, toda vez que dentro de la función bancaria este tipo de pruebas cada vez se hacen mucho más relevantes, para la función de la banca.

Sí hay algunas oportunidades de mejora que el Comité de Riesgo las está haciendo explícitas. Ese sería el 3.1.

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

Don Luis, si me da la palabra.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Clemencia y luego don Alberto.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Yo también.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y doña Iliana.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo revisé el documento y la única duda que tenía es que esto es corte del 2021, casualmente y me preguntaba, casualmente si el 2022 se hace en el 2023 o se hace...Porque estamos cerrando 2021 y el 23 ¿Tiene un rezago de un año o toca hasta el 2024?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Tal vez Alberto que responda esa pregunta, pero sí, efectivamente lleva un, no es un rezago, es una compilación de resultados de todo el sistema, los que están sometidos a estas pruebas de estrés en su cartera de crédito, que es solo una parte del activo productivo, pero tal vez Alberto le responde con más propiedad.

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

Sí, doña Clemencia, lo que se hace es que con los datos de corte de 2021 se comienzan a proyectar los tres siguientes años en relación para estresar la suficiencia patrimonial. Entonces ahora, este nuevo ejercicio que vamos a hacer en este año, son con los datos de corte del 2022 y así lo vamos estresando.

Importante indicar que, aun en el escenario más estresado, la suficiencia patrimonial del grupo dio un 14,3%, que eso estaría en normalidad 1 para la organización. Y otro punto importante es que del estudio que nos realizaron, concluyeron en este año que habíamos mejorado en los temas de modelización y los temas de proyecciones financieras y en las otras dos variables también, que es gobernanza y base de datos, nos mantenemos en un nivel de madurez alto. Básicamente esos son los comentarios.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Ya me queda más claro.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Iliana.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Sí, en la parte de acciones por mejorar, porque obviamente en lo que es suficiencia patrimonial vamos a estar sobrados, lo estábamos en el 2021 y lo vamos a estar este año, más bien ahí vienen pidiendo opciones de qué vamos a hacer con esa holgura de suficiencia patrimonial, pero sí me preocupó que venían dos puntos: uno, diferencias significativas en la cartera de vivienda en consumo, para que se alineara para el próximo ejercicio, obviamente eso tiene que haberse alineado el año pasado, me pregunto cómo estaba, y que los reportes de todo lo que es la parte de bienes adjudicados, se estaba llevando en Excel y por supuesto que eso es una debilidad y que no se estaban trayendo tampoco los flujos a valor presente de esas recuperaciones y de esos gastos, entonces quería saber si Riesgo le ha dado seguimiento a esas observaciones que se hacen en ese informe.

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

Sí, doña Iliana.

En el primer punto, relacionado con las diferencias significativas es que más bien el modelo de nosotros era mucho más conservador que el de la Superintendencia, entonces era por eso que no los teníamos los datos iguales, pero quiero decir más bien la Superintendencia nos está dando más holgura y nosotros estábamos castigando más el modelo que es un tema que vamos a tener que considerar ahora en la corrida de este nuevo año.

Y en los temas de la base de datos de bienes adjudicados, es un proyecto que está trabajando la Subgerencia de Operaciones en el desarrollo de este sistema, pero no se visualiza que esté en el corto plazo.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Gracias.

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

Con todo gusto.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el oficio SGF-0303-2023, mediante el cual la Sugef comunica los “Resultados finales de las pruebas de estrés de crédito *Bottom Up Stress Testing* (BUST)”, correspondientes al corte de diciembre de 2021.

Los hallazgos encontrados se atenderán de la siguiente manera:

Hallazgo	Atención
Dar seguimiento a la segmentación de carteras donde se encontraron diferencias significativas (Vivienda MN y Consumo) para buscar mayor alineación en el próximo ejercicio.	Será atendido por la Dirección Corporativa de Riesgos en el siguiente ejercicio Bottom Up Stress Testing.
Se presentan oportunidades de mejora en el manejo de la información de datos de bienes adjudicados. La fórmula de recuperación de activos debería contemplar los flujos traídos a valor presente de las recuperaciones y gastos del bien adjudicado.	Lo está atendiendo la Subgerencia General de Operaciones.
Detallar en el Informe Cualitativo, acciones a seguir en caso de presentar resultados como los proyectados en escenario adverso.	Ya fue atendido por la Dirección Corporativa de Riesgo.
Las proyecciones financieras presentan oportunidades de mejora en cuando a la ampliación de supuestos.	Ya fue atendido por la Dirección Corporativa de Riesgo.
Hacer uso del anexo de sensibilidad para pruebas de tensión más idiosincráticas	Será atendido por la Dirección Corporativa de Riesgos, cuando se realicen estas pruebas.

(396)
(Ref.:

Acuerdo CCR-05-ACD-51-2023-Art-3)

ARTÍCULO 4

3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el oficio SGF-0434-2023, mediante el cual la Sugef comunica que, de conformidad con el Acuerdo SUGEF 24-22 *Reglamento para calificar a las entidades supervisadas* y con base en la información contable

financiera remitida a dicha Superintendencia al 31 de enero de 2023, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal presenta un indicador de suficiencia patrimonial de 23,62% a esa fecha corte, motivo por lo cual califica en una situación de Normalidad 1. (Ref.: Acuerdo CCR-05-ACD-52-2023-Art-4)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Bueno, el 3.2. el Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el oficio de la Sugef 434 de este año, 2023, mediante el cual la Sugef comunica que, de conformidad con el Acuerdo SUGEF 24-22, que el indicador de suficiencia patrimonial del Banco Popular se ubica en 23,62% a la fecha de corte, motivo por el cual califica en una situación de Normalidad 1.

Acá, también, la propuesta es darlo por recibido.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el oficio SGF-0434-2023, mediante el cual la Sugef comunica que, de conformidad con el Acuerdo SUGEF 24-22 Reglamento para calificar a las entidades supervisadas y con base en la información contable financiera remitida a dicha Superintendencia al 31 de enero de 2023, el Banco Popular y de Desarrollo Comunal presenta un indicador de suficiencia patrimonial de 23,62% a esa fecha corte, motivo por lo cual califica en una situación de Normalidad 1”. (397)
(Ref.: Acuerdo CCR-05-ACD-52-2023-Art-4)

ARTÍCULO 5

3.3.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 de la Comisión de Pautas y Banca Social, correspondiente al cuarto trimestre del año 2022. (Ref.: Acuerdo CPBS-5-ACD-27-2023-Art-6)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.3 proviene de la Comisión de Pautas y Banca Social, el cual eleva el Informe sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo. También la propuesta es darla por recibido.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el Informe sobre la atención y ejecución del Plan de Trabajo del 2022 de la Comisión de Pautas y Banca Social, correspondiente al cuarto trimestre del año 2022.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 23 Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”. (398)
(Ref.: Acuerdo CPBS-5-ACD-27-2023-Art-6)

ARTÍCULO 6

3.4.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la solicitud de prórroga al 30 de abril de 2023 para atender las disposiciones del alcance de su acuerdo 81 de la sesión 5972, según el cronograma detallado en el oficio DIRBDS-043-2023, referente a desarrollar la propuesta de ajustes que se consideren pertinentes y aplicables al *Reglamento Operativo de los Fondos Especiales*. (Ref.: Acuerdo CPBS-5-Acd-28-2023-Art-7)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.4. también proviene de la Comisión de Pautas y Banca Social, el cual recomienda a la Junta Directiva aprobar una prórroga al 30 de abril para la Administración para atender un acuerdo, el acuerdo 81 de la sesión 5972, el cual es solicitado por la Dirección de Banca de Desarrollo Social, lo que tiene que ver con...referente a desarrollar la propuesta de ajustes que se consideran pertinentes y aplicables al Reglamento Operativo de Fondos Especiales. Acá la propuesta es aceptar esa prórroga al 30 de abril.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar la solicitud de prórroga al 30 de abril de 2023 para atender las disposiciones del alcance del acuerdo JDN-5972-Acd-081-2023-Art-2b, según el cronograma detallado en el oficio DIRBDS-043-2023, referente a desarrollar la propuesta de ajustes que se consideren pertinentes y aplicables al Reglamento Operativo de los Fondos Especiales.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5800-Acd-085-2021-Art-4 inciso 3 del 03 de febrero del 2021". (399)
(Ref.: Acuerdo CPBS-5-Acd-28-2023-Art-7)

ARTÍCULO 7

3.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe de avance en la atención de la tercera recomendación del informe del primer semestre del 2022 de la Oficialía de Cumplimiento sobre la exposición del Banco 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 conexas. Lo anterior, en atención al inciso 2 del acuerdo JDN-5955-Acd-928- 2022-Art-9.

Asimismo, se informa que la Gerencia General Corporativa dotó del recurso humano requerido a la Unidad de Soporte a la Ley 7786 del Área Centro de Servicios de Soporte Regional, para la atención de las alertas transaccionales en los plazos establecidos por el mismo Órgano de Dirección. (Ref.: Acuerdo CCC-03-ACD-26-2023-Art-8)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Posteriormente, el 3.5, proviene del Comité de Cumplimiento, el cual remite el informe de avance en la atención de la tercera recomendación del informe del primer semestre del año anterior de la Oficialía de Cumplimiento.

Asimismo, se informa que la Gerencia General dotó del recurso humano requerido a la Unidad de Soporte a la Ley 7786 del Área de Centro de Servicios de Soporte Regional, para la atención de estas alertas transaccionales.

Acá, por ser también un tema informativo, la propuesta es darla por conocida y recibida.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el informe de avance en la atención de la tercera recomendación del informe del primer semestre del 2022 de la Oficialía de Cumplimiento sobre la exposición del Banco 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 conexas.

Lo anterior, en atención al inciso 2 del acuerdo JDN-5955-Acd-928- 2022-Art-9.

Asimismo, se toma nota de que la Gerencia General Corporativa dotó del recurso humano requerido a la Unidad de Soporte a la Ley 7786 del Área Centro de Servicios de Soporte Regional, para la atención de las alertas transaccionales en los plazos establecidos por el mismo Órgano de Dirección". (400)
(Ref.: Acuerdo CCC-03-ACD-26-2023-Art-8)

ARTÍCULO 8

3.6.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento, el informe sobre los resultados obtenidos de las capacitaciones brindadas para la atención de la recomendación 6 del informe del primer semestre del 2021 respecto a la gestión en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786 y sus reformas. (Ref.: Acuerdo CCC-03-Acd-28-2023-art-9)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.6. también proviene del Comité Corporativo de Cumplimiento, el cual traslada para conocimiento el informe sobre los resultados obtenidos de las capacitación brindada en atención de la recomendación 6 del informe del primer semestre del 2021 respecto a la gestión del Banco Popular en lo que es legitimación de capitales y también la propuesta es darla por recibida.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Ahí tengo una pregunta. Yo revisé ese punto y la instrucción o la tarea era presentar resultados obtenidos de las capacitaciones. Yo no encontré ningún reporte concreto de resultados obtenidos de las capacitaciones más que un detalle de las capacitaciones realizadas y yo creo que la discusión que tuvimos aquí en Junta, que fue prolongada, es acerca de cuál es el resultado del programa de capacitación o de las capacitaciones específicas, en función de la reducción de los incumplimientos o de las irregularidades, como quiera verse, con respecto al cumplimiento de la Ley 7786. Entonces, esa era la tarea y aquí están solicitando el cierre del acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Raúl, ¿No cree que sería bueno, si están de acuerdo compañeros, que planteemos dejar este punto a que lo traigan completo, como tiene que ser, que fue de acuerdo con lo que pedimos y que en realidad es eso lo que queremos? También usted don Manuel tiene una observación, pero no sé si usted ya terminó.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No, como esto ya viene del Comité Corporativo de Cumplimiento, lo que quería era preguntar si los que están en el Comité lo analizaron de la misma manera y hay algún resultado que no viene dentro del material de estudio de la [incomprensible en el audio].

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Eduardo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí, en cumplimiento estuvimos discutiendo eso y precisamente esa fue una de la discusión, porque en el informe tal como lo estamos conociendo se indicó que, revisando el acuerdo hacia atrás, el valor era cómo se evaluaban las capacitaciones que teníamos e hicimos referencia, precisamente, al planteamiento que está indicando el Sr. Director.

Si mal no recuerdo, creo que tomamos un acuerdo en el sentido de que nos informara cuál fue el esquema de evaluación de ese proceso de capacitación, pero yo ahora realmente no recuerdo si nosotros acordamos mandarlo aquí... No recuerdo si pedíamos qué pasó con la evaluación, porque en el fondo el acuerdo de esta Junta Directiva era que se nos indicara cuál era el proceso de evaluación que se tenía en estas capacitaciones, para reducir, precisamente, o formar a la agente y tener mejor alerta en este proceso, pero yo no recuerdo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Me parece que hay un acuerdo en esa línea; no lo preciso, pero, sí, estaríamos tomando nota para que se adicione como un acuerdo hoy de que se incorpore cuál ha sido el resultado que las capacitaciones han generado en la gestión.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Genoveva, ¿me permite?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, primero, doña Iliana y, luego, don Manuel.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Recordemos que la parte asignada de capacitaciones pertenecía a recurso humano y eso hace poco, no más de dos meses, fue que se le trasladó bajo la administración de la Oficialía de Cumplimiento, entonces, poder tener registros de resultados de estas capacitaciones, ahora, bajo el mando de la Oficialía de Cumplimiento es muy pronto todavía; sin embargo, se discutió —bien lo dijo don Eduardo— en el Comité, porque vienen, inclusive, requerimientos nuevos, sobre todo, con el tema Sicar.

Entonces, la preocupación del Comité era que debe capacitarse nuevamente con nuevas directrices de la Superintendencia que vienen a complicar todavía más todos estos procesos de capacitación al personal, entonces, para tener en contexto eso que es muy importante.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hago una pregunta al respecto de esto: si esto es de 2021, lo que se va a presentar, o sea, tiene dos años de rezago, con todo respeto, me parece una pérdida de tiempo. Yo, más bien, pondría a que nos den el informe de las capacitaciones que se hicieron en 2022 para sacarle más provecho a eso, porque, si es un requisito de la Contraloría General de la República, de la Sugef o de lo que sea traerlo aquí, estoy de acuerdo, pero si no lo es, para una cuestión de análisis y criterio nuestro al respecto, yo vería las de 2022 y haría las recomendaciones para las nuevas capacitaciones, pero, don Manuel, lo escucho.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Gracias, señora Presidenta. En realidad, lo de 2021 se refiere a la fecha en que emitió el informe de la Oficialía de Cumplimiento, pero...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Pero el tema de las capacitaciones sería, efectivamente, el 2022 o las más recientes que se tengan, para saber qué tanto se ha avanzado con respecto a capacitar a los funcionarios sobre esta materia, que tiene que ver con financiar la relación comercial con la atención de los clientes. Hay algún problema en la información, porque aquí lo que se incluyó fue un tema de recomendaciones de la Auditoría Interna, precisamente, de algún informe que hayamos emitido.

Nosotros consultamos hoy temprano, en razón de la falta de la documentación apropiada, sobre si tenían ya esa información y no se nos pudo suministrar. Yo creo que lo que cabe es lo que usted sugirió; devolver el acuerdo para que le den el cumplimiento —como decía don Raúl— de lo que la Junta Directiva Nacional quería.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Lo que quiere exactamente. Sí, doña Clemencia.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo, claramente, tengo dos sesiones con la Oficialía de Cumplimiento. Sí, en la última que acabamos de tener, todas las oficialías de las sociedades anónimas hicieron una actualización de sus planes, sobre todo, con la Ley 7786, y había un apartado que tenía que ver con capacitación, justamente, que era cuál iba a ser el plan de capacitación, así que una vez que ellos hagan la propuesta del plan de capacitación, deberían llevarlo a la Oficialía de Cumplimiento y Hernando, en algún momento, hizo una presentación de la propuesta del plan de capacitación en función de los Acuerdos SUGEF 12-21 y SUGEF 11-21 y la Ley 7786.

Entonces, creo que es algo que se lo podríamos pedir para traerlo completo, con mucho gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Bueno, se podría complementar con eso.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí, vamos al origen: el tema era que esta Junta Directiva acordó que se nos indicara el proceso de evaluación de esas capacitaciones, o sea, si estaban funcionando las capacitaciones, ese es el tema de fondo. Más allá, en la última sesión del Comité Corporativo de Cumplimiento, efectivamente, vimos el plan, vimos las capacitaciones y se indicó que tenía que incorporarse esto. Aquí el tema que debemos discutir es si ese, que es de ese periodo pasado, como sustento a ese acuerdo, al no venir, si solicitamos que se incorpore. Ese es el tema, ¿verdad? Que también fue una discusión que se dio en el Comité.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, el acuerdo es devolver este informe al Comité y que venga con lo que hemos expresado aquí, que sea con lo del 2022 y, les digo, por qué no con el primer trimestre 2023. Yo creo que sería muy positivo, porque podríamos hacer un análisis de qué se ha hecho en este primer trimestre, porque si no nos damos cuenta, ya llevamos un trimestre y no hemos avanzado en muchas cosas, que es donde debemos avanzar.

El Director, Sr. Raúl Espinoza Guido:

Habría que ver nada más si la capacitación realizada versus el tiempo da chance para hacer una evaluación. Usted sabe, en materia docente, que para hacer esas evaluaciones se debe dar cierto tiempo a las personas para darle, justamente, el seguimiento, de acuerdo con la línea de inversión.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Sí, sí. Voy a decirles. Yo estuve el viernes en la capacitación que dio don Javier Cascante y estaban todas las oficialías de cumplimiento, estaba la Auditoría Interna, dos personas, estaban equipos de riesgo, y ahí se dijo que, posterior a esta capacitación se les iba a mandar una evaluación; que se fueran preparando, porque en esta semana iba a correrse la evaluación. Esperaría que lo que han discutido en sesiones pasadas se esté poniendo en práctica ahora en el sistema de evaluación, pero voy a discutirlo con Hernando.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, ¿es lo mismo, para cerrar este punto?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es lo mismo, lo que pasa es que, de acuerdo con el oficio que remito el 8 de diciembre de 2022, hay que tomar nota de que no es reciente. Sí, hemos estado viendo el tema de capacitación por los informes y todo lo que se ha llevado, pero en la redacción de este lo que dice es que ya lo vimos. Dice: "Conforme a lo indicado, se considera que el acuerdo referido en su fondo ya fue atendido, sin embargo, por motivo de que no se conocía el mismo, no se solicitó su atención en la sesión del pasado 29 de noviembre, razón por la cual se solicita dar por atendido el acuerdo tal, que se refiere a las acciones formativas a cargo de la División.

Esto ya se vio y es de diciembre y el informe es del 21 de noviembre de 2021. Tal vez, aquí la recomendación es, porque esto es para cerrar el acuerdo, solicitarle a la Administración que presente un análisis reciente del resultado de las capacitaciones versus la gestión que se está llevando a cabo desde el punto de vista de cumplimiento.

El Director, Sr. Raúl Espinoza Guido:

Ese es el punto exacto. No es que yo reciba una capacitación y me evalúen esa capacitación, porque puedo decir y saco un 100, pero voy el lunes a trabajar y ya "meto las patas". Ese es el resultado que estamos...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Que estemos bajando, que tenemos menos alertas...

La Directora, Sra. González Mora:

Eso le corresponde a la Administración, porque tiene que ver con la gestión del área hacia esos planes y la aplicación de lo que las capacitaciones generan en conocimiento y...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, entonces, estamos de acuerdo en que lo haremos de esa forma: pedimos la...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Si me permite, doña Genoveva, yo diría dar por atendido este acuerdo, repito, a diciembre de 2022 y solicitar a la Administración que presente un informe donde se perciba el resultado de la capacitación versus la gestión activa que están haciendo las áreas en los temas de cumplimiento.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo quitaría la palabra "dar por atendido", sino "dar por recibido".

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es que es un acuerdo que está abierto, si no estaríamos dejándolo ahí.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Cuando lo recibimos, lo atendemos.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿"Recibido" es cuando ya se finalizó?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Darlo por atendido y generar uno nuevo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Bueno, dar por atendido y se da... exactamente ¿Están de acuerdo, señores?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"1. Dar por conocido el informe sobre los resultados obtenidos de las capacitaciones brindadas para la atención de la recomendación 6 del informe del primer semestre del 2021 respecto a la gestión en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786 y sus reformas.

Lo anterior, en atención al inciso 2 del acuerdo CCC-14-ACD-132-2022-Art-9.

2. Solicitar a la Administración que presente un informe donde se muestre el resultado de la capacitación versus la gestión activa que están haciendo las áreas en estos temas". (401)

(Ref.: Acuerdo CCC-03-Acd-28-2023-Art-9)

ARTÍCULO 9

3.8.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el criterio institucional en relación con la consulta del proyecto de Ley Expediente n.º 23.529 "Reforma a la Ley n.º 9988 del 11 de junio de 2021 *"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"*. (Ref.: Oficio GGC-490-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Recientemente, recibimos el oficio GGC-490-2023, yo no sé si tuvieron oportunidad de verlo. Tal vez, don Marvin lo comenta.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Con mucho gusto, sí. Este es un proyecto que está en la Asamblea Legislativa que, básicamente, tiene que ver con el Fondo Nacional de Avaless, porque eran \$300 millones, de los cuales \$270 millones iban para el Fondo Nacional de Avaless y \$20 millones iban para la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).

Aquí hay un replanteamiento para que ese proyecto se quede sin operación y define que el 50% de este monto vaya hacia títulos de deuda, o sea, a rebajar la deuda que se tiene (pago de deuda), un 10% para la CCSS y un 2%, y este es el punto más importante o relevante, a un fideicomiso para el sector turismo, una creación de Fofin, que es un fondo privado que, en teoría, quieren que lo administre el BAC. Me parece que no es de recibo que recursos públicos vayan a un banco privado.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Quién es el de eso?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Eso lo estuvo motivando la Cámara de Turismo directamente con el BAC, porque hicieron un fideicomiso de garantías como de ₡5.000 millones con el BAC. Entonces, ellos están tratando y nosotros nos estamos oponiendo, estamos diciendo que son recursos públicos que, además, hay experiencia en otras entidades como Fodemipyme y que, de verdad, debería mantenerse el concepto y el criterio que ya prevalecía con estos fondos, que son fondos de reactivación que deberíamos orientarlos en esa línea.

A partir de esto, nosotros estaríamos haciendo la defensa en la Asamblea Legislativa directamente.

Ese es el tema más relevante y estamos dando argumentos de que los fondos ya existen en Costa Rica, ya atienden el sector turismo y que concentrar en un fondo específicamente no tiene sentido, porque lo que debemos tener es un fondo abierto para todas las actividades, inclusive, desde el punto de vista de riesgo. Son fondos públicos, no vemos legal darlos a un ente privado, sería un fondo nuevo con cero experiencias cuando ya tenemos un Fodemipyme que tiene más de 18 años de operación, y un fondo concentrado en un solo sector acrecienta el riesgo de default por el cambio de fondos que hoy existe. Entonces, básicamente, es una posición.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Me permite? No sé qué tan extensa es la respuesta, pero, si yo fuera usted, me aprovecho de la respuesta para que cuando explique el tema de Fodemipyme, meta ahí para que la Asamblea Legislativa, que es la que va a liderar eso, sepa qué es Fodemipyme y qué es el Fondo de Avaes, porque ni lo entienden.

Entonces, explíquelo y así teniendo nosotros en el país a través del fondo de avales más vigoroso, porque con ese fondo hemos hecho esto, esto y esto, entonces, métale todo eso, para que eso nos sirva para generar escudo para otros proyectos donde nos quieren manosear fondos del Banco Popular.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, este comprende todo eso y, bueno, complementarles también que este fondo de avales el Congreso anterior decidió dárselo a Fodemipyme, pese a que nivel de Gobierno no se presentaba que fuera... nos dieron su respaldo y, entonces, se constituyó y se aprobó que fuera Fodemipyme el que administrara ese fondo. Entonces, es una oposición a eso.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Bien, la propuesta, entonces, es dar por recibido ese oficio y pedirle a la Administración que le dé el criterio a la Asamblea Legislativa.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Con las observaciones dadas.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido e instruir a la Administración para que, con base en el oficio GGC-490-2023, y con las observaciones indicadas en esta sesión, remita a la Asamblea Legislativa el criterio institucional en relación con la consulta del proyecto de Ley Expediente n.º 23.529 “Reforma a la Ley n.º 9988 del 11 de junio de 2021 “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.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 361 inciso 2) de la Ley 6227 General de Administración Pública”.
(402)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 10

3.9.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta la presentación y el informe con el Avance del Programa Bienestar Social a febrero de 2023. (Ref.: Oficio GGC-346-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Ahí sobresalen la cantidad de colocaciones que han hecho, etcétera. Ahí está el informe y es darlo por conocido.

Además, en el punto 3.10, El Sr. Alberto Navarro Barahona, Director Corporativo de Riesgo a. i., solicita autorización de 10 días de vacaciones del 29 de mayo al 09 de junio 2023, inclusive.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Eso tenemos que aprobarlo?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Y por qué como informativo?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Porque si no quedaba abajo y...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Vamos a hacer lo siguiente, porque este punto creo que hay que aprobarlo aparte totalmente.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, es resolutivo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Exactamente. Entonces, aprobemos los anteriores, si están de acuerdo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo tengo una observación.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Suave, Ilianita.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

En el punto 3.2, el acuerdo del Comité Corporativo de Riesgo plantea una solicitud para que se solicite a la Administración, en un plazo de un mes, que presente una estrategia para ver cómo se va a ver el tema del apalancamiento. No quedó acá en el acuerdo y me parece que el Comité lo planteó y sería importante que se incorpore como parte del acuerdo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No sé si queda claro o lo comentamos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo preferiría que lo aclare.

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

Doña Genoveva.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

¿Será que lo expresé mal?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No, no. Me parece muy bien y gracias, don Marvin, por sacarlo a colación, porque, en realidad, es un tema, creo yo, que doña Iliana lo comentó sobre esa observación que hace el Comité de Riesgo a la Administración y todo esto a la luz de los diferentes informes y material que se lleva al Comité, a ese y al Comité Corporativo de Auditoría, donde vemos los estados financieros y, en realidad, lo que tenemos acá es que, al tener un indicador de suficiencia patrimonial tal holgado, de 23,5% y ya lo informa la Sugef también, el gran tema ahí es cómo el Banco Popular puede hacer uso de esa fortaleza desde la perspectiva estratégica.

Y, definitivamente, eso no lo tenemos claro y, más bien, lo que estamos observando nosotros es que tenemos un costo de recursos sumamente alto y, particularmente, a mí no me concuerda la estructura del balance con el costo financiero de los recursos.

Por otro lado, tenemos un indicador de apalancamiento sumamente bajo que, como lo repasamos en la sesión del sábado, no es propio de la actividad bancaria, pero es justamente un resultado de la estructura del financiamiento que tenemos nosotros al tener un patrimonio tan grande y creciente en el tiempo.

Ese es el punto, entonces, le solicitamos a la Administración que hiciera algunos planteamientos para darle un sentido estratégico a esta forma.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pero, entonces, don Raúl, habría que mejorar el acuerdo, creo.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Tal vez, doña Genoveva, bueno, ellos que estuvieron en la reunión saben de alcances, pero ese no es este acuerdo; ese es otro que se le pasó directo a la Administración, porque este no es el del punto 3.2.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Ese viene más adelante, me parece.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Alberto.

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

Sí, es que ese punto está más adelante; están en el punto 8.3.5., ese acuerdo está ahí.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que, en realidad, viene más adelante. El punto 3.2 es la referencia de la Sugef sobre la cuestión del indicador.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, don Eduardo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Lo que procede, si esto es informativo, darlos por conocidos y pasar y ver en su momento el punto 8.3 lo que dijo...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, desde luego, pero todavía estamos terminando...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo lo vi y está en el 3.2.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, se menciona.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, doña Clemencia.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Si estamos viendo todavía los informativos que tenemos que aprobar, yo tengo un comentario sobre el que tiene que ver con el Programa Bienestar Social.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, que es el 3.10.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

El 3.9.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, 3.9.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Está dentro de los informativos que acabamos de ver. Es que yo siento como que vamos desordenados, como que estábamos en informativos, luego, que resolutivos, luego, que pendientes, entonces, andamos como...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A ver, continúe.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Con respecto al punto 3.10, yo revisé la presentación también sobre el Plan Bienestar Social y quería hacer la consulta....

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Con este 3.10. yo revisé la presentación, también sobre el Plan de Bienestar Social y quería hacer la consulta a la Administración: ¿cómo hemos estado dando a conocer los resultados de este Plan de Bienestar a nivel de medios? Sobre todo, recordemos que en esto estuvo involucrado el Presidente.

Me parece que el que cacareemos todo, ya sea en cortes mensuales, cuál ha sido el impacto del Banco con este Plan, hace que realmente se sienta que se le está dando seguimiento a un plan, validar que realmente está siendo positivo para efectos de la reactivación y, un poco, el bienestar de los ciudadanos.

Que no solo que quede en un informe para adentro del Banco, sino en el plan de comunicación.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nosotros llevamos un seguimiento permanente al BP Bienestar y a ACELERA, llevamos algo así como 5.000 millones colocados en BP Bienestar, de ellos un poquito más de 2.000 millones ya están colocados a través de fondos especiales y la diferencia en la parte de la estructura del Banco.

Llevamos beneficiados como 300 personas, son casi 900 personas, contando tres personas por familia las que estamos impactando y la gestión es permanente de mejora y de revisión.

Ahorita vamos a concluir ya dos meses de operación, queremos ver el resultado de esa siembra que estamos haciendo y la recomendación que estamos teniendo es veamos cómo resultan los casos que ya llevamos para ver si la pérdida esperada y lo que estábamos proyectando es lo correcto y vamos a seguir en el mismo proceso.

No nos mercadeamos hacia afuera porque la idea no es mencionar cuál es el resultado que llevamos, sino que más bien a lo interno.

Al señor Presidente sí habrá que darle un resultado con el corte y comentarle los pormenores que tenemos, que no son tanto de operación. Hemos tenido un proceso de aprendizaje bien importante, ya se estaban resolviendo 100 casos por semana, al principio fue súper lento y estamos valorando si tenemos que definir un equipo especializado que atiende esos casos solo para no perder la gestión del resto de metas que necesitamos llevar a cabo.

Esos son decisiones que vamos a tomar esta semana.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, tengo una duda, usted dice que son 5.000 millones, 2.000 son de BP fondos especiales y ¿3.000 de?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Deben ser un poquito más de 2.000 millones con BP Bienestar, que son en fondos especiales, y la diferencia va en la estructura del Banco que ya habíamos definido para eso. Y, otros casos, que no califican para BP Vida, pero sí califican para otros fondos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Como aquí el informe es el avance del Programa Bienestar Social, yo creo que a eso es lo que debemos... dar ese informe de bienestar.

Yo así lo interpretaría.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así viene.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo diría, no nos engañemos, vamos a lo que es: BP Bienestar Social.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es, lo que pasa es que el esfuerzo que hacemos está enfocado en una gestión estratégica y de ahí se derivan los casos de las personas que llenan su solicitud y ahí caen en un análisis.

En el análisis determinamos quiénes no cumplen, que son como el 50% de lo que llevamos, no hay capacidad de pago y el otro porcentaje es lo que estamos atendiendo.

De eso que atendemos hay 3, los que califican para BP Bienestar, los que califican para efectos de fondos especiales, para la estructura del Banco; y los que no califican en esos dos, pero sí califican en otra línea.

Resolviendo esos tres hilos, porque esos tres forman parte de una gestión que se hace específica para el tema de BP Bienestar y deriva de ese asunto. Por eso es que sí ponemos cada uno de los elementos para mostrarlos porque es una gestión que se hace con analistas dedicados a ese proceso.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, ¿alguna observación?

Entonces, vamos a votar los acuerdos de los Asuntos Informativos. Ya hemos hecho las correcciones y también se han mencionado.

¿Si están de acuerdo, señores?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad.

“Dar por recibido el oficio GGC-346-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, adjunta el oficio SGN-0306-2023 y sus anexos por medio del cual se remite el informe y la presentación sobre el avance del Programa Bienestar Social a febrero de 2023.

Lo anterior atención al acuerdo de carácter periódico JDN-5952-Acd-866-2022-Art-7”. (403)

ARTÍCULO 11

3.10.- El Sr. Alberto Navarro Barahona, Director Corporativo de Riesgo a. i., solicita autorización de 10 días de vacaciones del 29 de mayo al 09 de junio 2023, inclusive. (Ref.: Oficio DIRCR-134-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ahora procedo a que votemos el 3.10., que es la solicitud de don Alberto Navarro a 10 días de vacaciones.

¿Están de acuerdo, señores?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad.

“Otorgar 10 días de vacaciones -del 29 de mayo al 09 de junio 2023, inclusive-al Sr. Alberto Navarro Barahona, Director Corporativo de Riesgo a. i.

Durante ese plazo se nombra a Ronny Rosales Solano en el puesto de Director Corporativo de Riesgo a. i.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 33 del Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento Sobre Gobierno Corporativo”. (404)
(Ref.: Oficio DIRCR-134-2023)

ARTÍCULO 12

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En Asuntos de Presidencia voy a dejar algunos para mañana, para no atrasar hoy, pero sí les voy a comentar algo rápidamente y no para que se preste a una discusión larga porque no es necesario, pero sí que ustedes estén informados señoras y señores directores.

Ha habido mucho malestar, mucho comentario por la actitud del capacitador de la capacitación del sábado y se ha causado demasiado ruido. Personalmente hasta lo comenté con don Raúl y otros directores y con don Marvin.

Yo no me doy por aludida ni cosa por el estilo, pero no todos somos iguales y había muchas señoras, había muchos señores creo que todos los señores y todas las personas que estuvieron en esa capacitación, todos éramos muy profesionales y siento que nos vieron con desprecio, denigración y comentarios innecesarios.

Yo ayer se lo comenté precisamente a don Marvin, como una protesta y la decisión que tomamos fue hablarlo directamente con don Gerardo, piéndole una carta de disculpas hacia los asistentes que estuvieron en esa capacitación, mínimo.

De lo contrario, yo se lo dije a varias compañeras que estuvieron ahí, que yo era una que firmaría la carta con copia al INCAE, a la Rectoría y a la Rectoría del Consejo Rector del INCAE, porque era una barbaridad.

El señor parece que va a enviar una carta de disculpa, esperemos a ver cómo hace la carta de disculpas. Ya se le habló y yo creo que esa carta se la haremos llegar a las personas que estuvieron ahí presentes, porque yo creo que nos merecemos respeto.

Quería informarles eso.

Sí, don Jorge Eduardo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Por un tema de riesgo reputacional, yo recibiría la carta y no la circularía. Le haría saber a todos que recibimos una carta de disculpas, nada más. Por un tema que es de riesgo, cualquiera lo puede usar: "vea en lo que se gastaba tal y tal y recibieron capacitación así y así".

La recibimos y le comentamos a todos que recibimos una carta de disculpas en temas de forma a sabiendas de que, tal vez, no era la mejor forma y punto y no darnos mucho por aludidos para no hacer más grande el tema.

Es solo una propuesta.

Lo que yo haría como fiscal acusador, tengo que pensarlo como abogado defensor para que no me lo hagan a mí. Yo la agarro y hago fiesta con eso, porque es la prueba documental de que sucedió.

Una respetuosa sugerencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Jorge Eduardo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Me parece que lleva razón don Jorge Eduardo y no caigamos más bien en lo mismo que él hizo. Además, de los temas de género, hubo otras revelaciones que a mí me parece que no eran necesarias.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Todos lo conocemos de toda la vida, pero es un tema de formas. Algunos somos menos sensibles o más sensibles para lo que dijo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Cuidemos el tema reputacional de la entidad.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Ya don Marvin se lo externó, llegue la nota o no llegue la nota, yo creo que ya hicimos lo que correspondía.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Exactamente, le hicimos saber lo mal que nos sentíamos.

ARTÍCULO 14

Asuntos de Directores.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, doña Shirley.

La Directora, Sra. González Mora:

Voy a tratar de ser muy ejecutiva. Tengo una intervención relacionada con la Operadora de Pensiones, ayer tuvimos la sesión.

Traía un mensaje relacionado con la capacitación, ya la señora Presidenta lo abarcó, ya hay una solución para que yo se los comunique, así es que a eso no me voy a referir.

El segundo tema tiene que ver con el Fondo de Inversión Inmobiliario No Diversificado del Banco de Costa Rica, que tuvo su asamblea el viernes de 8 a 1 de la tarde en el Centro de Convenciones y en la cual participaron dos representantes, uno de la Junta Directiva y otro del Área de Inversiones.

Este muchacho ayer hizo una presentación muy ejecutiva, muy clara, Allan, es muy bueno en el tema de inversiones. Primero, es solicitarles a ustedes que lo reciban cuanto antes para que él nos haga esa presentación.

Quería también aclararles temas relacionados con la participación que se tiene en ese fondo, son compras de participaciones que se hicieron hace más de 10 años, son participaciones, no son inversiones.

El tema surge porque ha salido en la prensa una supuesta compra irregular de ese parque y, además, una venta del Hospital Clínica Católica que también pareciera que tiene algún tema ahí que tenemos que discutir.

La Operadora ha hecho las diligencias debidas hasta lo que se sabe, se han respondido temas, se ha participado donde se ha tenido que participar y esas participaciones se tienen a la venta hace rato. Es obvio que no ha habido demanda por ellas y difícilmente la vamos a tener.

La Operadora se ha comunicado con Sugeval para que apresure la investigación que están realizando para la toma de decisión y también ayer nos acompañó de parte de la Administración del Banco, don Maurilio, y hablamos un poco de un riesgo financiero materializado prácticamente y de un daño reputacional importante para este Conglomerado, porque en realidad nosotros también tenemos SAFI, sabemos que la Operadora está cuestionada por temas de industria y demás y que está en medio de investigación.

Por tanto, se hablaba de la posibilidad de que, desde Banco, se organice una comisión a efectos de ser proactivos y tratar de controlar esos riesgos de la mejor manera y de manera anticipada porque no sabemos cómo esto nos pueda afectar a nosotros. Sobre todo, por las investigaciones en la Comisión de Económicos, en la Comisión de Sociales y los temas que hay relacionados en proyectos de ley con las operadoras.

Entonces, esas es una solicitud respetuosa de parte de la Administración de la Operadora para que se conforme este equipo. Es un equipo de alto nivel para manejar este tema y otros que se puedan presentar.

Por otro lado, comunicarles que el señor Gerente General de la Operadora ahora sí tiene fecha fija para el jueves para ir a la Comisión de Ingreso y Gasto Público para responder al tema relacionado con lo que dio origen a toda esta situación, los 5.000 y resto de millones que supuestamente se han perdido y que luego se juntaron las demás operadoras y demás. El tema inició con la Operadora de este Conglomerado.

El jueves el señor Gerente va a estar ahí, les vamos a informar de inmediato de la situación, generalmente nos pasan el *link* para escucharlo en vivo, para que estemos pendientes.

Eso sería.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Justamente, como ya teníamos definido la fecha, entonces mañana a las 8:00 de la mañana tenemos una reunión con el equipo que tenemos a nivel de Asamblea Legislativa, con don Róger y ver cuáles son las acciones que vamos a hacer.

Yo vi la comparecencia que le hicieron...

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿Cuál jueves es eso?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El jueves que viene.

No había respuestas contundentes.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo ayudo antes del jueves.

La Directora, Sra. González Mora:

Don Jorge Eduardo, se la han cancelado, pero ya le aseguraron que es el jueves.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

En lo que pueda ayudar haciéndole yo el interrogatorio para que practiquen viendo las referencias.

Lo que yo había dicho el otro día es que nosotros podemos sacar ganancia de eso, no en medio, pero hay que hacer una operación de cómo vamos a ir a respaldar a nuestro Gerente.

Lo primero que debemos instruir para decirlo correctamente aquí en Junta es que el Gerente tiene que hacer un recuento de qué insumos tenemos para ir a acompañarlo. Coger el teléfono mañana y llamar a esos insumos, uno por uno, y explicarles previamente porque si no después de lo que dijo un periodista "un mundo de conocimiento, un centímetro de profundidad".

Tienen mucho que hacer, ellos no son especializados en cada tema, usted tiene que llevar todo listo antes, tiene que llevar los boletines de prensa listos antes para el periodista perezoso, el no malintencionado. Del malintencionado, la nota va a venir mala.

Pero lo que quiero decirle, lo que ayudo es en que hago como el... hay que adiestrarlo con su debida fuerza, no hay contenido técnico, porque si no hay contenido técnico usted lo desbarata con discurso político de medio de comunicación que uno, diputado, habla para la gradería, no habla para el que está ahí entrevistándolo, ni para convencer a nadie.

En lo que pueda ayudar, con muchísimo gusto.

La Directora, Sra. González Mora:

Me interesa muchísimo, señora Presidenta, que agendemos esa presentación para que todos estén informados porque hay temas delicadísimos que están ...

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo sé con la responsabilidad que ahí se actúa y lo digo así para que conste en actas, porque incluso la gente sería que está ahí, que hay gente seria, porque no es que no hay gente seria, sino que se ofusca uno de ver cómo manejan con ligereza temas que son temas país.

En lo que pueda ayudar con mucho gusto.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

En la SAFI hemos tenido ya llamadas de clientes, preguntando si estamos con alguna situación de riesgo. Ese informe del BCR, probablemente, en algún momento la Sugeval detalle la cartera de inversiones y salgamos ahí más feo para cuestionar.

Eso podría darse perfectamente, por eso la proactividad necesaria para la conformación de esa comisión. Así es que tal vez si se pudiera ver ese informe mañana o a más tardar el martes para que estemos todos en línea.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Luis, programemos a don Allan para la próxima semana.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Una pregunta, verdad que nosotros tenemos ... cuando hacemos eventos o ese tipo de cosas.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, nosotros podríamos generar un Facebook Live.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Hay que alistar el nuestro para el jueves. Y, lo otro que hay que alistar es... nosotros tenemos no solo un buen equipo, sino que tenemos alguien por... ¿cómo se dice eso?, por demanda o por eso ... a esta muchacha Liseth.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

A Liseth.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Llévela, la tenemos contratada. Llévela e incluya, a estilo de ella nos haga el... es buenísima, pero además tiene una gran credibilidad. Hay que proteger a la propiedad.

Llévela, la prepara antes y la forma y que ella exponga. Van a ver lo que ella puede hacer con el tema.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Adelante don Alberto.

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

Sí, muy importante el tema que indicó doña Shirley porque no solamente es la Operadora la que tiene participación en estos fondos también Valores tiene una cierta participación, entonces, verlo de una forma conglomeral también.

Gracias.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Damos por agotado este tema yo creo que quedamos en solicitarle a don Allan... ¿cuántos minutos es, doña Shirley?

La Directora, Sra. González Mora:

La presentación dura, mucho, 15 minutos, pero sí hay que reservar un espacio de consultas o algo así.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Luis, ¿será posible meterlo mañana?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Cuando usted quiera.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Porque estamos cargaditos para mañana.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Y no hay nada que se pueda trasladar?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Don Marvin, en relación con este tema también está ahí, tiene 260 participaciones propias.

Teníamos que tocar este tema mañana en la reunión de las 8:00, pero ya veo que tiene usted otra reunión luego.

Ese es parte del segundo tema que quiero tocar.

ARTÍCULO 15

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Ayer algunos estuvimos en sesiones de juntas directivas y sesiones de comités y nos encontramos con algunas sorpresas con respecto a integrantes por parte de la Administración porque hubo choques entre diferentes órganos colegiados.

Me parece que debemos ponerle atención porque justamente si lo que tratamos es de fortalecer la gobernanza, no hay ninguna otra acción que debilite la gobernanza que no tener continuidad con la conformación de los órganos colegiados.

Por ejemplo, en el Comité Corporativo de Riesgo de la mañana, don Marvin fue convocado a otro comité, al Comité Corporativo de Cumplimiento, cuando nosotros tenemos ese espacio de la mañana los lunes y la conformación del Comité está predefinida.

Quien asistió por parte de la Administración, de la Gerencia, fue Daniel, quien nos dijo que le llegó a destiempo la convocatoria y, entonces, no pudo prepararse adecuadamente.

Y, en la sesión de Valores de ayer, comentamos un poco eso y yo no sabía lo que había pasado, después llamé a don Marvin, y me comentó la situación.

El punto para poner en el mesa es que no es extraño hacer cambios, porque si algún director o algún gerente no puede asistir, pues vemos si hay algún otro espacio para cambiar la reunión. La cosa es que nos aseguremos de no perjudicar a otros órganos porque si no entramos en discrepancias.

Y, ahí, todos vemos temas de importancia, no hay ninguna comisión más importante que la otra. Todos vemos temas importantes.

Ese era un punto que tenía para que se revisara acá la programación que ya está establecida con fechas y con horas.

ARTÍCULO 16

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El último que quería comentar es algo casi que insignificante y es mero formalismo. Cuando la Secretaría nos envía las agendas de las sesiones de Junta, me parece que algunos de los compañeros directores están trabajando sobre la agenda que está en la nube y todo el mundo lo puede ver.

La recomendación es que bajen el documento, que lo graben en su propio archivo, en OneDrive, y lo trabajen ahí para que no estemos viendo las anotaciones que hacen otros compañeros directores, que pueden ser hasta...a lo interno.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Raúl.

La Directora, Sra. González Mora:

En relación con esa intervención de don Raúl, yo ayer tuve problemillas en la sesión de la Operadora, generalmente, don Luis nos acompaña en los temas informativos, me escribió, no pudo ir, yo los desarrollé y teníamos un tema de la Dirección Jurídica relacionado con el juicio que nos ha dado tantos dolores de cabeza y don Max no llegó, según él, porque no fue convocado.

Es un tema importante del área jurídica. Supongo que por temas de que ayer chocaron varios comités y varias sesiones.

En cuanto también a lo que decía don Raúl, de si vos vas a Riesgo o el otro, creo que lo importante aquí es que las personas tengan claro a qué van, decir "A mí se me complica ir a Riesgo, pero voy a poner al tanto a don Daniel para que él sepa que Riesgo le tocó, o en Auditoría. Creo que eso le ahorra a usted, señor Gerente, un montón de situaciones, y a nosotros nos da la seguridad de que el miembro está preparado va a dar valor. Esas son mis recomendaciones y mencionar que yo también tuve mis contratiempos el día de ayer por todo lo que lo que chocó y se desarrolló durante el tema logístico.

Que las personas tengan claro a dónde van.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Puedo hablar?, porque me siento aludida. En realidad, ayer yo era la que tenía Comité de Cumplimiento en la mañana, debo decir que ese comité pasó como 4 meses sin reuniones. Ha sido un comité que desde que lo tomé, estaba el compañero Eduardo también, pero a mí don Hernando me dijo: "Nos urge empezar a tener estas reuniones y este comité nuestro va a ser los viernes de 8 a 10"; esta vez como el viernes está el Reventazón y Hernando necesitaba que se aprobaran cosas, a mí también me costó mucho poder lidiar con esta agenda porque todos estamos con más reuniones, Iliana tenía cita, Eduardo tenía otra reunión.

O sea, este tema de la coordinación y la logística, definitivamente yo estoy empezando, pero me parece que el mismo don Marvin me dijo "Aquí yo voy a tener que ver todos los comités y empezar a ver cómo lidiar con las agendas", máximo cuando hay atraso, porque el Comité de Cumplimiento el próximo mes se van a unir 3 veces, por ejemplo, para poner al día y seguir adelante 2 veces solamente y la Semana Santa lo va a atrasar.

Entonces, sí, yo creo que el tema no es que por mi culpa fue ayer, es algo que definitivamente se debería revisar a nivel general.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pero ya ha pasado, ayer fue una más.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo creo que deben tomar en cuenta que así como estamos hablando aquí de estas agendas tan largas, yo creo que las comisiones también deberían llevar puntos bien específicos y que vengan aquí a aportar y a sustentar, y nosotros también aquí acortar un poquito. Si viene el de Cumplimiento, que venga el director, dé la explicación y con el refuerzo del funcionario, pero no que el director viene a un *speech* y el otro vuelve a dar el mismo *speech*. Entonces estamos cayendo en un vicio de repetición espantosa.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Dentro de este tema, estuve hablando con don Luis Lizano, anteriormente eso, de coordinación y me parece importante también si pudiéramos hacer todas las sesiones de las comisiones de lunes a miércoles, entonces tenemos de lunes a miércoles las comisiones, las juntas directivas y separamos jueves y viernes completicos para temas de negocio, nuestras reuniones. Tal vez ahí es un esfuerzo, no sé si se puede hacer....

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es bien difícil porque veo un exceso de lecturas y entonces, no vamos a cumplir ni con Dios ni con el Diablo, honestamente.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Es un tema que he estado tratando de entender, que requiere de nosotros un enorme esfuerzo del reingeniería de procesos y de los temas. Déjenme a ver si yo puedo concluir tal vez una moción para ver cómo segmentamos bien eso y ordenamos por gobernanza, por buen gobierno corporativo, porque he notado que es un bloque de cosas tenemos que ver en cada comité y en esta junta que nos implica un enorme esfuerzo.

De hecho, con don Juan Luis lo he estado trabajando para ver si, una vez entiendo bien cómo funcionamos, ver si logramos con una reingeniería de procesos ordenar esto como para ir segmentando cosas. Uno de los ejemplos que estoy trabajando con don Juan Luis es que hay acuerdos, informes que vienen de acuerdos muy antiguos, entonces hay que repreguntarse si un acuerdo de Junta el 2019, con informes trimestrales, sigue siendo vigente hoy, y si no es vigente hoy, derogar ese acuerdo y empezar. No es no ver las cosas, si no ver cómo limpiamos la...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Eduardo, me parece muy bien, pero no traigamos eso aquí, a Junta. Creo que es una cuestión que ustedes tienen que solucionar en cada comité y en cada sociedad, no creo que sea un asunto de Junta.

ARTÍCULO 17

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Muy rápido, en "Asuntos de directores", informar que la semana pasada estuve muy activa, aparte de este *backing* que fuimos con TI, que fue de mucho provecho, con Clemencia y doña Genoveva, estuve de, con los compañeros de Fodemipyme, para tratar de ayudarlo a esa cooperativa, que tiene una situación incómoda en sus estados financieros. Está con obligaciones de pasivos con obligación de ₡12.000 millones y tiene una suficiencia patrimonial un poco comprometida. Entonces, ver de qué manera se le puede ayudar a esa cooperativa.

Además, fuimos el viernes a es un caso similar, don Marvin, a lo que vimos en lo que pasa es que tiene mayores pasivos con nosotros, son aproximadamente ₡5.000 millones, entonces es algo que obviamente tiene que captar nuestra atención en cómo les vamos a ayudar. La ayuda es parecida, necesitan este renovación de las propiedades que tienen en garantía con nosotros para igual tener liquidez, porque lo que fue la cosecha del año pasado le vendieron absolutamente todo, pero el tipo de cambio les está generando un hueco casi de 650 millones en sus estados financieros y los tiene con una liquidez al límite.

Contarles que, por ejemplo, el último mes, los 250 millones que tienen que pagarnos de cuota los restaron de los pagos que tienen que hacerle a los pequeños caficultores para su nueva cosecha. Entonces, vean que es cosechas de café afectadas, cosechas de lo que es la caña afectadas a nivel país. Esto es una situación tremendamente grave.

Por otro lado, tengo informes de que, por ejemplo, la sucursal de Santa Rosa perdió cartera crediticia nuestra, que se la robaron otras entidades financieras de la zona, por casi 8 millones. Entonces el esfuerzo que estamos haciendo nosotros en colocación, por ejemplo, ahora el BP Bienestar de ₡5.000 millones, estamos colocando por un lado, pero se nos está yendo a la cartera por otro lado que no están preparando. Entonces, el 2023 es un año económico muy delicado que tenemos que estarle poniendo atención a todos estos puntitos para que no se nos desajuste.

Tengo también de una asociación de desarrollo de Limón la queja con los nuevos requerimientos de cumplimiento que estuvimos tratando nosotros el otro día, de lo del Cicap, y a esta asociación de desarrollo no le permiten —de nuevo, igual como la Asociación de Santa Ana— sacar su dinero ni movilizar sus cuentas porque les están pidiendo que tengan un poder de un notario, que lo pongan en los poderes notariales, es una situación en la sucursal de Siquirres.

Entonces, ayudarlo de nuevo a esta asociación de desarrollo, vean que se nos iban a venir los problemas de los requerimientos. El presidente de la Asociación de Desarrollo, don Miguel Ángel, me dice que los plataformistas le piden eso y dicen: "Don Miguel, no sabemos ni por qué se lo estamos pidiendo, son nuevos requerimientos, pero hay que hacerlo", un poder notarial a una asociación de desarrollo, vamos con lo mismo. Eso es lo que tengo de momento, esos 3 puntos. Gracias, compañeros.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Qué bueno ese último punto que tocó, porque precisamente hoy solucionamos a nivel Banco, hoy la administración solucionó un asunto similar. Precisamente, a mí me sorprendió mucho que la gente diga que ya está perdiendo mucho negocio con situaciones como esta, o situaciones como las que pasaron por un caso de una señora que, de feria, era periodista, nos podría revolcar en la prensa. Felizmente y muy decente, no lo hizo, aparte de que conseguimos el apoyo de la administración para que le resolviera el asunto inmediatamente. Entonces, yo creo que si uno y uno y uno suma, algo tiene que estar pasando, porque Lorena me decía, la de la Gerencia de Heredia, le digo "Dígame quién es el que pone esas cosas", ella me decía "Don Hernando", pero resulta que él no tenía ni conocimiento de lo que estaba pasando, o sea, ella no cogió el teléfono y decirle: "Mire, don Hernando, tengo esta situación", pero qué fácil es echarle las culpas de eso y no consultar.

Entonces, yo creo que esas acusaciones entre ellos, a veces no entiendo si son mala intención o qué, pero creo que hay que hacer algo al respecto muy importante, porque si estamos haciendo tanto esfuerzo, como dice doña Iliana, para nosotros adquirir mejor cartera, más cartera, pero hay esos entrenamientos, por un lado ganamos, pero por 5 lados se van los otros. Entonces, creo, don Marvin, que se debería poner mucha atención a ese asunto y buscarle una solución inmediata.

Y les voy a decir algo así rápidamente que no tuve oportunidad de comentárselo, lo voy a traer aquí porque no los quiero atrasar. He estado yendo a sucursales, así a poquitos, y hoy, por cierto, paso a Heredia, iba con mi gafete para que me identificaran que era funcionaria del Banco, porque nadie tiene que saber que soy la Presidenta del Banco, pero por lo menos con el gafete saben que soy funcionaria. Y entonces pasó, creí que podría pasar por la puertita de aquí, por donde pasan los perritos; no, tuve que hacer todo el proceso, está bien, perfecto, pero entonces entro y me dicen "¿Qué se le ofrece?" y yo así... —Vengo a hablar con la Gerente. —No está. —Dígame que este es mi nombre. — Está en reunión.

O sea, no es porque sean presidenta del Banco, ellos deben tener conocimiento. Tan siquiera me pudieron haber preguntado: "Mire, doña Genoveva, ¿y usted en qué departamento trabaja en el Banco?", pero vean que ellos no saben. Entonces yo digo, ¿dónde está la capacitación?

Igual me pasó el viernes que fui a un banco, por ahí por guanacaste, lo mismo. Llegué y dije: —Buenas, ¿el señor gerente? —No está. (Ahí si no andaba con gafete). Y entonces le digo: —Ah, qué pena, y ¿ustedes reciben capacitaciones y toda la cuestión? —No. —Ah, pero tienen un programa muy bueno que se llama Acelera y el BP Bienestar. —No sé si servirá o no servirá. Entonces, dije “No, yo no tengo tiempo”, —Disculpe, ¿usted me podría prestar el baño del Gerente? —No, afuera hay baños. —Es que yo soy la Presidenta del Banco (y yo como con miedo diciéndolo). —Ah, espérese, voy a... sí, sí, y Acelera buenísimo...

Entonces, vean lo importante que tenemos que hacer este trabajo de estar yendo a las sucursales y que los gerentes le digan: “Miren, estos son los directores de este banco, es el gerente de este Banco”. Fui yo la que caí ahí, pero mañana irá Shirley, irá Eduardo. Y todavía ir con el gafetico, no sé, la próxima será un collar de esos luminosos, neones.

Al ser las **dieciocho horas con siete minutos**, inician su participación virtual Manuel Rivera Garita, Jefe de la División de Planificación Estratégica, y Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento.

Les dejo eso porque el comentario que hizo doña Iliana me preocupa, y ¿cómo es posible que no llamen a don Hernando y le digan la situación?, y después digan “Es que don Hernando...”; no, no me parece.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Sí, tal vez mi comentario va a que ni siquiera es don Hernando, porque hay un gerente de la gestión comercial y en la pasada reunión que tuvimos el lunes, casualmente Hernando hizo una presentación sobre los requisitos de Conozca a su Cliente para las micro y pequeñas empresas, y que se estaba flexibilizando, a pesar de que el Cicap acuérdense que incluyó como 14 documentos más que antes nos pedían, que con la nueva actualización tenemos que pedir.

Y ellos hicieron la propuesta para decir “bueno, en estas micro y pequeñas podemos aceptar todavía estos documentos para que puedan acceder a crédito y las transacciones”. Y a Juan Francisco personalmente le dije “Juan Francisco ¿te sentís cómodo? ¿Hay alguna otra necesidad que veas que tienes y que podamos revisarlo en el Comité?”, obviamente, sin caer en incumplimiento. Entonces a mí me parece que Juan Francisco tiene esa labor de recoger todas estas inquietudes para poder negociar con Cumplimiento, hay cosas no negociables, claramente, pero en la medida de qué podemos hacer para poder ser más eficientes a la hora de poder gestionar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nosotros tenemos ya en la administración un equipo trabajando tiempo completo en el tema de cumplimiento; en un mes más 3 semanas ya deberíamos tener un resultado de la eficiencia en los procesos y mejora en cumplimiento normativo y hasta en capacitación, porque muchas veces toman normativa y procedimientos que ya no están aplicando. Todos eso ya lo vamos a tener.

Y lo otro es que sí pasa por un tema de gestión. El caso que mencionaba hoy doña Genoveva era un tema de gerente: tomar un caso, revisarlo y tomar una decisión. Pero eso no ocurre hasta que uno llegue, participaba y ve qué es lo que está pasando.

Al ser las **dieciocho horas con diez minutos**, sale el Director, Sr. Navarro Ceciliano.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Voy a ser como don León Cortés: de vez en cuando voy a aparecer por ahí o... que se cree, una cartilla histórica.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Un presidente que a los 11 años lo usaba como una referencia, pero nunca milité, Daniel Oduber tenía una frase, les decía a los ministros: “voy a ir a andar por el país, el lunes caigo a ver cómo lo están haciendo”. Creo, Marvin, que vas a tener que hacer eso para darte cuenta si la capacitación es una línea transversal o no, solo es un programa para un producto determinado; si el tema de relaciones públicas y relaciones humanas para atracción del cliente es un tema transversal o no; si nosotros estamos viendo las decisiones de arriba funcionan hacia abajo o no; si el procedimiento hacia arriba es tan engorroso que está afectando la operatividad o no, pero si no salís hacer el termómetro, el sistema lo encapsula a usted y a cualquier jerarca.

Entonces, lo que quiero decirte con esto es que ese tipo de clic que nos pasan, como el que conté ahora del cajero en el aeropuerto Tobias Bolaños, que al subgerente le dijeron que no, que no había cajeros, entonces la persona que puso la denuncia me mandó la foto, me dice “Sí hay, nada más que está 4 meses aquí sin instalar”. Y el riesgo reputacional con el rotulito puesto ahí, todo el mundo haciendo burla; 4 meses por culpa del ICE, de nosotros. Un departamento legal, no sé cuál, obviamente alguien tenía que hacer la caseta antes de que llegara.

No es para analizar en el detalle, solo es para ayudar en que el todo el cuerpo administrativo que tenés, hasta el más sencillo, sienta que alguien lo está viendo. Alguien en la autoridad se está dando cuenta en la toma de decisiones. Si nosotros nos enclaustramos aquí, nada más reportamos, no podemos resolver nada, no nos toca, no administramos.

Entonces, no puedo dejar esto aquí porque me parece que vendemos servicios, hay riesgo reputacional en el detalle, como el de esa señora que se atendió, es increíble. Lo que me da en el tema de la señora que depositó los fondos con nosotros y después no podía tener la tarjeta ni sacar la plata, le congelaron la cuenta, yo lo que veo en los funcionarios, es decir, ¿quién sabe la capacitación y opera bien? Porque no es una cosa en todas partes ¿y quién aquí interpreta el conocimiento? ¿De dónde trae usted doña Shirley los fondos? ¿De Mutual? Traígame el recibo, ¿qué fecha tiene? A mí me lo han hecho así, si lo traigo, si no, entonces tráigame el documento de dónde vienen los fondos. No puede ser que todo el mundo tenga una interpretación ni de lado de operatividad.

ARTÍCULO 18

6.2.- El Sr. El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón: Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, remite para aprobación, la propuesta del indicador del CMI Institucional 4.5. *Porcentaje de atención del indicador general sobre la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM*. Esto como parte de la atención de las actividades definidas en el Plan Correctivo aprobado en acuerdo JDN-5960-Acd-978-2022-Art-7, mediante el cual se atienden los hallazgos revelados y comunicados por la SUGEF mediante el oficio SGF-2227-2022. (Ref.: Oficio GGC-470-2023)

El Jefe de la División de Planificación Estratégica, Sr. Rivera Garita:

Como bien se indicó en la introducción, esto es para atender directamente un compromiso que se tiene adquirido con Sugef para atender uno de los hallazgos del oficio SGF-2227-2022, que la Junta Directiva remitió para atender y una serie de hallazgos en esta materia.

Concretamente, lo que traemos acá es un hallazgo de la Sugef, en donde indicó que no existe dentro de la estrategia algún elemento de medición del riesgo asociado con legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo, etc. En su momento se logró un plan de trabajo para atender los diferentes componentes. Ya esto se asignó a la División de Planificación Estratégica, a mi cargo. Las actividades que ustedes visualizan en pantalla ya han ido cubriéndose y atendiéndose en el camino, pero lo que respecta propiamente a establecer metas y acciones específicas desde la estrategia, es decir, desde el cuadro de mando integral, fue que elaboramos técnicamente junto con la Oficialía de Cumplimiento y colaboradores de la Gerencia, un indicador que está ya incorporado en la propuesta del cuadro de mando integral como un todo, pero que este cuadro de mando integral todavía tiene algún trámite de aprobación y dado que este elemento está dentro de los compromisos con Sugef, la recomendación de la Gerencia General es traerlo específicamente para aprobación acá y atender en tiempo esos compromisos de Sugef.

¿En qué consiste? Bueno, consiste en lo siguiente: el indicador que está propuesto en el cuadro de mando integral, alineado el objetivo número cuatro, tiene que ver con fortalecer y estabilizar la gestión de los riesgos de legitimación de capitales. ¿Qué fue lo que hicimos acá? Buscar un indicador integral que visualizara la gestión o los riesgos desde la vinculación de un cliente hasta la detección y el reporte de operaciones, en este caso sospechosas, es decir, como visualizar el proceso extremo a extremo, con un indicador ponderado con 4 componentes que fueron clasificados como los más importantes en la gestión de los riesgos de legitimación de capitales.

Entonces, en la parte superior de la pantalla observarán cómo va a estar reflejado ese indicador en el cuadro de mando integral donde vamos a medir el porcentaje de atención de cada uno de los componentes, que son los 4 componentes que están en la parte inferior, y la meta es lograr al menos el cumplimiento del 90% de estos componentes. ¿Por qué 90%? Porque es el nivel mínimo tolerable para el cuadro de mando integral en cuanto al cumplimiento de metas institucional.

Los componentes que están estamos proponiendo son básicamente estos 4: el primero, medir los clientes calificados de alto riesgo con un valor meta inferior o igual a un 2%; las inconsistencias reportadas e identificadas en las evaluaciones ordinarias sobre la aplicación de la política Conozca a su Cliente, en la cual estamos estableciendo una meta superior al 90% con una medición mensual. El número 3 son alertas transaccionales de clientes en riesgo de alto atendidas en plazo, cuya meta debe ser mayor o igual a 90%, con un peso de 25 según la medición trimestral y los reportes de operaciones inusuales o ROI atendidos en plazo, en este caso con una meta mayor o igual al 90%, con peso dentro de la ponderación de un 25, y se miden de forma mensual.

Acá está la descripción a alto nivel, en el oficio hay detallada una ficha técnica con la explicación de cada uno de los componentes con la línea base, es decir, cómo estamos a la fecha, la justificación de las metas y la descripción de los diferentes elementos que justifican cada uno de estos temas. Si fuera necesario profundizar, con todo gusto, igual don Hernando nos puede acuerpar si existe alguna duda, pero básicamente la solicitud es que este indicador, con su aprobación, más adelante hay una propuesta de acuerdo, estaríamos atendiendo el compromiso con Sugef, que precisamente vence este 31 de marzo.

Así es, muy ejecutivo, si hay alguna consulta sobre esto que hemos explicado, con todo gusto, quedamos atentos. Si hay necesidad de profundizar, lo hacemos, no hay ningún inconveniente.

Al ser las **dieciocho horas con diecisiete minutos**, sale el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Alguna observación? Pasamos a leer el acuerdo:

1. Aprobar e incorporar en el CMI Institucional el indicador 4.5 Porcentaje de atención del indicador general sobre la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM, mediante el cual se da la atención al hallazgo 3.1 de la Sugef.

Esto como parte de la atención de las actividades definidas en el Plan Correctivo aprobado en acuerdo JDN-5960-Acd-978-2022-Art-7, mediante el cual se atienden los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef mediante el oficio SGF-2227-2022.

2. Instruir a la Administración para que continúe en lo inmediato con las siguientes etapas clave definidas en el Proceso gestión de la estrategia en el CFBPDC, para su operativización e implementación.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal y el oficio SGF-2227-2022.

Al ser las **dieciocho horas con diecinueve minutos**, reingresa el Director, Sr. Navarro Ceciliano.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

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

“1. Aprobar e incorporar en el CMI Institucional el indicador 4.5 Porcentaje de atención del indicador general sobre la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM, mediante el cual se da la atención al hallazgo 3.1 de la Sugef.

Esto como parte de la atención de las actividades definidas en el Plan Correctivo aprobado en acuerdo JDN-5960-Acd-978-2022-Art-7, mediante el cual se atienden los hallazgos revelados y comunicados por la Sugef mediante el oficio SGF-2227-2022.

2. Instruir a la Administración para que continúe en lo inmediato con las siguientes etapas clave definidas en el Proceso gestión de la estrategia en el CFBPDC, para su operativización e implementación.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 6 y 9 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal y el oficio SGF-2227-2022” . (386)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 19

6.3.- El Sr. Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento, presenta informe para la atención de los hallazgos mencionados en el oficio SGF-0710-2023.

Al ser las **dieciocho horas con veintidós minutos**, finaliza su participación virtual Manuel Rivera Garita, Jefe de la División de Planificación Estratégica.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Voy a hacer una presentación tratando de enfocarme en aquellos aspectos quizás más relevantes de lo que señala la Sugef en este oficio. Quisiera, antes de abordar el tema, señalar que desde que recibimos el informe de supervisión hemos tenido cuatro reuniones con la Sugef, adicionales a la que ellos convocaron para presentar los resultados el 28 de octubre.

La primera reunión fue para analizar el abordaje que debíamos dar al plan correctivo para ser lo más asertivos posibles en la formulación de la propuesta; la segunda, para aclarar el abordaje de unos temas que estábamos atendiendo en diciembre. La tercera, le solicitamos a la Sugef ampliar los temas del plan correctivo en las consultas que ellos tuvieran; y la cuarta que fue el lunes anterior, para ampliar temas relacionados con este oficio que vamos a atender hoy.

Nosotros preparamos un documento que adjuntamos al oficio de remisión de la Oficialía, donde se propone la forma de atender todos los temas. Son 12 observaciones que está haciendo la Sugef, en resumen, hay 4 que tienen que ver con ampliaciones o aclaraciones, 6 que tienen que ver con solicitud de evidencia para respaldar algunos aspectos señalados en un oficio que se envió del Banco solicitando la primera prórroga del plan; lo tercero son 2 temas de Auditoría Interna. Yo me voy a enfocar fundamentalmente en las ampliaciones o aclaraciones, debido a la relevancia, aunque podríamos ampliar los otros temas y más bien ustedes me pueden pedir en algún momento si quieren que lo haga de forma más resumida, porque quisiera detallar para efectos de que queden claros los temas que nos están planteando de la Sugef, de manera en algunos casos bastante detallada, lo que señala.

El primer tema que señala la Sugef, que nosotros tenemos esta numeración en el documento que proponemos y que enviamos a la Secretaría de la Junta Directiva Nacional dirigido a la señora Presidenta, lleva esta numeración y la respetamos aquí en la presentación. El primer tema tiene que ver con la revisión de la cartera activa de clientes de riesgo alto, medio y bajo. Nosotros señalamos esta redacción en la actividad, que vamos a revisar estos los clientes riesgo, alto, medio y bajo, indicando que estos últimos se iban a revisar aquellos que tuvieran certificados de ahorro a plazo iguales o superiores a los \$100.000 o su equivalente en colones, dado que son los que tienen mayores vulnerabilidades, de acuerdo con lo que presenta la Sugef en el informe recibido en noviembre, el SGF-2227-2022.

Y la Sugef nos indica que en nuestra nota únicamente se menciona que se realizará una revisión para la cartera con certificados de ahorro a plazo. Claramente en la reunión que tuvimos el lunes 20 de marzo, este existe una confusión o una mala interpretación de lo señalado en la actividad, porque se infiere que solamente se van a revisar los clientes de riesgo alto, medio y bajo que tienen certificados de ahorros superiores a \$100.000, lo cual vamos a precisamente a abordar que no es lo que se planteó. Asimismo, dicen que establecer acciones solo para clientes con transaccionalidad mayor a \$100.000 no cumple con medidas de mitigación sobre la cartera de clientes en forma integral.

Entonces aquí nosotros planteamos varios aspectos. Lo primero que indicamos es que lo que vamos a revisar en la cartera de clientes existentes al 31 de diciembre del 2022 que tiene mayores vulnerabilidades. Y lo otro es que para la cartera nueva se está vinculando a partir del 1 de enero de este año, ya estamos aplicando los procedimientos modificados de acuerdo con las observaciones y los hallazgos que nos hizo la Sugef. Entonces, obviamente enfocamos las baterías en los temas o en los clientes que estaban a finales o que existían a finales del año anterior.

Entonces, para efectos de esa de esa actividad, realizamos varias consideraciones. Lo primero es que se van a revisar todos los clientes del riesgo alto y medio que existían esa fecha, el 31 de diciembre y no solo los que tenían certificados de ahorro a plazo mayores a \$100.000, sino que son todos los de riesgo alto y medio. Y es en riesgo bajo, en el punto b, donde indicamos que se va a revisar los clientes que tienen certificados de ahorro a plazo iguales o mayores a \$100.000 o su equivalente en colones, precisamente partiendo de un enfoque riesgos que son los que tienen mayores vulnerables, siendo de riesgo bajo y que tienen certificados de ahorro plazo altos. Eso lo señalamos.

Para los restantes clientes de riesgo bajo que existían el 31 de diciembre, indicamos acá que se van a continuar revisando y corrigiendo bajo los procedimientos modificados, que ya fueron precisamente aprobados a finales de año para la cartera nueva, y obviamente ahí se contemplan todos los productos que poseen estos clientes. Esto se hace de acuerdo con los plazos que ya existen en el Manual de Cumplimiento Corporativo para la actualización de la política Conozca a su Cliente, lo cual se complementa, además, con una actividad ordinaria que tenemos en el Banco de revisar una muestra de expedientes de la política Conozca a su Cliente, a las personas que presentan mayores riesgos o riesgos adicionales en esta materia con el objetivo de identificar aquellos casos que exponen a la entidad y corregir lo que corresponda.

Esto lo señalamos porque sí consideramos que se mal interpretó la actividad que indicamos, lo cual obviamente lo conversamos en la reunión indicada que señalaba anteriormente. Adicionalmente, en el documento indicamos que es importante considerar —en relación con la transaccionalidad que ellos señalan— que la Metodología de Clasificación de Riesgo de Clientes que está vigente todavía, porque, aunque se aprobó una reforma a principios de este año por parte de este Órgano de Dirección, aún no se está implementando porque requiero los desarrollos tecnológicos correspondientes.

Pero la metodología que revisó la misma Sugef, establece que para todos los clientes que tengan una transaccionalidad o ingreso declarado menor a \$10.000 se clasificación en riesgo bajo por defecto, lo cual significa a la inversa que todos los clientes que tenían transaccionalidad mayor a \$10.000 estaba en riesgo medio o en riesgo alto, lo cual refleja que realmente estamos abordando a los clientes que tenían mayores vulnerabilidades o que podían exponer al Banco a mayores riesgos en esta materia.

Eso es lo que señalamos en el documento, razón por la cual indicamos que no se considera pertinente realizar al plan correctivo para ampliar la cartera de clientes a revisar en esta primera actividad, por eso están considerados todos los clientes requeridos para una adecuada mitigación de todas las vulnerabilidades.

Quería compartirles un dato que tengo aquí y es la cantidad de clientes que están en riesgo bajo, los que no están considerados en esas condiciones que indicamos anteriormente, son 905.245 clientes que están en riesgo bajo y no tienen certificados de ahorro a plazo, por ejemplo, mayores a \$100.000. Esto no está en el documento, es un dato interno para análisis aquí de la Junta Directiva Nacional.

Si tuviéramos que abordar a estos clientes se vuelve totalmente inmanejable, no habría capacidad instalada que tengamos suficiente para poderlo hacer, ese es el primer tema y presentamos a consideración de este Órgano de Dirección para que se comprendan las razones por las cuales, desde la perspectiva nuestra —ya lo habíamos conversado con don Marvin en su momento— consideramos que no se deben incluir actividades adicionales para abordar clientes —valga la redundancia— adicionales a los que ya están incorporados, ese es el primer tema que señala el documento de la Sugef y este es el abordaje que le estamos dando en la respuesta correspondiente.

En el segundo punto, lo que están pidiendo son los recursos necesarios, precisamente para llevar a cabo la revisión que estaba señalando anteriormente, de acuerdo con lo indicado y nos pidieron las proyecciones correspondientes que se realizaron para rectos de atender el tema y estamos incluyendo este cuadro donde estamos indicando la cantidad de clientes que estaríamos revisando y corrigiendo según corresponda durante este año, son 30.902 clientes para los cuales se requieren 19 recursos, 11 de los cuales ya se tienen dentro del equipo de trabajo y se autorizaron 8 adicionales, precisamente para atender lo restante correspondiente a este año 2023, ese es el segundo punto.

Temas	Cantidad de casos	Cantidad de meses	Proyección mensual	Gestión individual mensual	Recursos requeridos
Ejecución de actividades del Plan Correctivo (incluye actualización ordinaria de la Política Conozca a su Cliente del año 2023).	14.801	9	1.645	151,9	10,8
Ejecución de actividades del Plan Correctivo (restantes clientes con actualización posterior al año 2023).	14.041	9	1.560	240,2	6,5
Actualización de clientes por ascensos y descensos en la calificación de riesgo.	1.460	9	162	177,1	0,9
Plan de contingencia para documentar ingresos extraordinarios.	600	9	67	151,9	0,4
Total	30.902	9	3.434	180.3	18,7

El tercer tema tiene relación con el monitoreo transaccional de clientes y la Sugef indica que tres reportes o algunos reportes que tenemos, no están debidamente automatizados y, además, nos indican que las alertas transaccionales tienen que ser en tiempo real. Estos son los dos temas que abordamos aquí y que quisiera compartirles.

Debo señalar que el proceso de monitoreo en el Banco es realizado totalmente de forma automatizada y es integral por cliente, lo es porque incluye todas las transacciones de recursos frescos que realizan los clientes, efectivo, billetes y monedas, cambio de divisas, transferencias electrónicas nacionales e internacional, documentos de otros bancos, transferencias internas entre las cuentas de clientes del Banco provenientes de terceros.

También incorpora la totalidad de los productos y servicios, aquí están las cuentas de ahorro, las cuentas corrientes, las operaciones de crédito, préstamos y tarjetas de crédito que contienen las cancelaciones normales, ordinarias, las anticipadas, pagos adelantados... todo está considerado en el monitoreo, esto se suma por cada cliente todos los días con la herramienta de monitoreo y se va comparando con el ingreso declarado y cuando esa transaccionalidad supera el ingreso declarado, se generan alertas, pero también existen varios reportes automatizados que funcionan dentro de ese flujo de monitoreo que tenemos en el Banco, todo el flujo está debidamente automatizado, hasta la atención de las alertas por parte del área encargada, la revisión y validación por parte de la Oficialía, a partir de las reglas que están parametrizadas en el sistema de monitoreo, precisamente.

Y tenemos 5 reportes que funcionan dentro del flujo totalmente automatizado que son los superiores, primero que tienen que ver con las reglas que operan de acuerdo con el ingreso declarado y el nivel de riesgo, también para la compra-venta de divisas, para adelantos de efectivo y tarjetas de crédito y tenemos en efectivo, la inclusión de algunas variables como para estructuras de propiedad compleja, alto patrimonio administrado, cancelaciones anticipadas y alertas para transacciones entrantes y sinpes.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Una pregunta del proceso. ¿Este tema pasó por el Comité de Cumplimiento?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No pasó por tiempo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Eso explica verlo con detalle, debió haber pasado por el Comité de Cumplimiento, sobre todo viniendo del Ente Supervisor, pero si estamos cortos de tiempo hay que verlo y poner la atención que se merece porque son observaciones importantes sobre un asunto que de incumplirse nos llevaría a sanciones.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y seis minutos**, reingresa el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Efectivamente tenemos 3 reportes que son automatizados, que funcionan en la misma herramienta, pero que los generamos para estudio interno de la Oficialía, que son los que están en la parte inferior derecha para efectos de analizar operaciones estructuradas en efectivo, operaciones estructuradas de transacciones electrónicas y monitoreo de egreso. Esto lo estamos explicando en el documento para indicarle a la Sugef por qué consideramos que están debidamente abordados todos los temas y que el flujo está totalmente automatizado y en el caso de los reportes que no están automatizados hasta la asignación de alertas es porque los utilizamos para efectos de estudios internos en la Oficialía.

Esa es la primera parte de la respuesta.



La segunda parte de la respuesta tiene relación con atención de alertas en tiempo real.

La Sugef señala esa frase en el documento, nosotros en la reunión le indicamos las razones por las cuales consideramos que no es posible hacer un monitoreo y generación de alertas en tiempo real por las implicaciones que esto tiene.

Aquí señalamos algunos de esos aspectos, el monitoreo en el Banco es a posteriori, si le funciona T+1, T+2, la generación de alertas conllevaría el bloqueo inmediato de las transacciones de los clientes cuando superen el ingreso declarado, porque no habría tiempo de pedirle la documentación a los clientes y hacer la justificación y atención y la atención de las alertas.

Entonces, esto tendría realmente serias implicaciones para el Banco ¿qué haría un cliente?, obviamente no le podemos retener los fondos ni congelar los recursos en el Banco porque eso no es permitido. ¿Qué haría un cliente? Simplemente se va a otra entidad financiera y deposita los fondos. Si fuera por transferencia electrónica, los fondos estarían rebotado, por esa razón tampoco ingresarían, entonces esto podría tener implicaciones importantes sobre el negocio bancario y sobre, por ejemplo, las captaciones del Banco Popular.

Además, hay otro elemento, y es que esto supondría que esas transacciones que podrían ingresar por encima del ingreso declarado se suponen *per se* como inusuales. Es decir, que puedan estar relacionadas con temas de legitimación de capitales cuando eso no es cierto, la

mayor cantidad de las transacciones, es decir, un 99% y más, tendiendo al 100%, corresponde a transacciones totalmente legítimas, que no se podrían bloquear ni rechazar al ingresar, sea por ventanilla o por canales electrónicos, entonces no estamos de acuerdo con que el monitoreo y la atención de alertas sea en tiempo real.

Otro aspecto que señalamos en el documento es que el Banco a través de la Oficialía hemos participado en la comunicación de inusualidades que llama el ICD de alerta temprana, cuando hemos identificado situaciones inusuales o sospechosas antes de remitir los reportes de operaciones sospechosas de acuerdo con el marco normativo que tiene este país y la autoridad competente ha procedido como corresponde en estos casos, para efectos de señalar que sí existe un monitoreo oportuno por parte del Banco y no se requiere incorporar actividades adicionales para el plan correctivo.

El último tema al que quería hacer referencia tiene que ver con la Metodología de Clasificación de Riesgo de Clientes, aquí se señalan dos aspectos, lo que tiene que ver con la asignación de riesgo bajo CES por defecto y el otro tema que tiene que ver con la imposibilidad que existe por la normativa de que a los clientes CES se les permite tener certificados de ahorro a plazo por encima de los límites establecidos por el Banco Central en el Reglamento del sistema de pagos.

La Sugef plantea que se requiere que se detallen las actividades para lograr la atención de esos dos temas, de esos dos hallazgos, nosotros estamos indicándole a la Sugef las actividades que ya están incorporadas para atender esos dos hallazgos. En el caso de la corrección de las reglas especiales para la asignación de riesgo bajo por defecto a los clientes CES, están entre las actividades 54 y 64 en plan correctivo.

Aquí se están exponiendo las 11 actividades en el documento y para el tema que tiene que ver con la imposibilidad de permitir a los clientes CES tener certificados o ahorros a plazo mayores a los límites permitidos por el Banco Central de Costa Rica, estamos indicando también las actividades que tiene el plan correctivo para su atención que es la n.º 95 y la n.º 96.

Igual estamos señalando los controles que existen para este tema de acuerdo con lo que pide la Sugef en el documento recibido, razón por la cual en este caso también consideramos que no se requieren actividades adicionales para efectos de subsanar esos temas, que, además, están debidamente corregidos desde finales del 2022 y principios del 2023.

Esos son los 4 temas, quizá más relevantes que consideramos nosotros que había que exponer, los 8 restantes, 6 tienen que ver con solicitud de evidencia, ahí se está indicando en el documento la documentación que se está adjuntando en la carpeta comprimida de documentación y 2 temas de Auditoría Interna que también están debidamente atendidos a partir de la información que nos remitieron los compañeros de esta dependencia.

Si existieran consultas, con mucho gusto.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Hernando, muchísimas gracias.

Me preocupa que un tema tan delicado como este, estoy segura y ustedes no me dejan mentir, creo que ninguno se había leído esta presentación, yo no me la había leído porque creo que la pusieron hoy tarde y me parece que un asunto tan serio, porque don Hernando está dando una explicación, a mí me hubiera gustado ahondar y dominar el tema y leerlo, pero aprobar algo tan serio, señores, yo me sentiría irresponsable.

Yo don Luis, le pediría y que se lo haga saber a todos los departamentos, si aquí no vienen los documentos adjuntos cuando nosotros recibimos la documentación, don Luis, no las reciba.

Porque aquí, venir a hacer... porque don Hernando está dando una explicación y la estoy entendiendo por encima, no en detalle que yo quiero ahondar de saber de esto y decir sí, tiene razón lo que me está diciendo, se están haciendo las cosas bien.

Yo no dudo que don Hernando nos va a traer aquí algo que nos vaya a poner en compromiso, pero yo no quiero hacer este papel de tonta de no conocer el tema.

Entonces, si aquí no viene un documento adjunto los días que usted y yo hacemos agenda, no se recibe, que quede —perdón— definitivo este asunto.

Dígame don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Hay que acordarnos que esta Junta conoció la propuesta que se le envió —en su momento— a la Superintendencia y que ahora estamos respondiendo observaciones a esa propuesta y en el planteamiento, mayormente consiste en aclaraciones de cosas que ellos suponen que no tenemos, que se requirió evidencia de algunas cosas, en el caso de la Auditoría que se señalaran fechas concretas de lo que estaba previsto. Que nosotros decíamos que se iba a atender de inmediato, ellos decían, no póngale fecha.

Nosotros fuimos más violentos diciendo de inmediato, pero ellos insistieron con que se les diera fecha.

Además, que les diéramos alguna documentación soporte y ciertamente comparto que nadie ha podido revisarlo con suficiente detalle puesto que no ha estado listo, han estado trabajando en esto.

A mí me parece que la Junta podría hoy bien decir que está estudiando el tema, que va a llevar un tiempo y solicitar una ampliación de plazo a la Superintendencia para no incumplir. Es decir, que haya un acuerdo solicitando se amplíe un plazo para después de Semana Santa y verlo con toda la tranquilidad.

Ya la Sugef tiene el planteamiento con fechas y responsables que se le envió desde el principio, ahora sería una ampliación en la cual yo no vería que tengan algún reparo en darnos algún plazo adicional, el tema es no cumplir y no solicitar la ampliación de plazo, pero siempre han sido absolutamente atendibles las solicitudes de ampliación cuando el tema lo amerita, esa sería una salida.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias don Manuel, y gracias por su sugerencia.

Esto fue algo que ya se vio el año pasado, ya se había presentado, pero qué pasa, si esto urgía presentarlo antes del 31, entonces esto debió haberse preparado y estudiado antes para traerse, no con dos días antes y sin una presentación, que nos la dieron ¿a qué hora fue que la subieron? Marvin, hasta hace un ratito.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Geno, me permite para ayudarla estos son plazos... nosotros toda esta programación se había revisado desde Cumplimiento, aquí tal vez, lo que está aportando don Manuel en cuanto a pedir un plazo de respuesta, es a ver si Administración y la misma Oficialía lo necesitan, porque recuerde que esto es la respuesta a un oficio que hace la Sugef. Ellos dan un margen de 10 días para responderle, no es un tema que lleve el procedimiento adecuado como los otros temas que vemos nosotros aquí en Junta, esto es cumplimiento y esto responde a oficios, es respuesta en 10 días, en plazos, tiene un tratamiento completamente diferente a los otros temas que se dan acá en Junta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No, gracias doña Ili, yo le entiendo, o sea, ustedes lo vieron todo esto ya, no estas respuestas que hicieron.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

No, en las dos reuniones que hemos tenido, tuvimos una el viernes de la semana pasada y este lunes todavía no estaba listo el documento y Hernando lo estaba revisando con don Marvin, si en las dos hecho las consultas con Hernando, y casualmente hemos estado detallando el tiempo límite que tenemos, el oficio llegó el 19 de marzo y este jueves es en que tenemos que dar la respuesta.

Ahora, nunca se conversó sobre la solicitud de una ampliación del plazo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Diay, es una sugerencia que está haciendo don Manuel.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

No es bien vista nunca —yo no sé si Hernando me acompaña en esta impresión mía— no son bien vistas nunca las solicitudes de ampliación de plazo. Entonces, la pregunta es a Hernando y don Marvin, ¿están listos con esto que ustedes nos están presentando para presentar la respuesta el 31? Porque si es así, yo sugería que lo aprobemos.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Por lo que consulta doña Iliana, desde el punto de vista nuestro, se contempla la atención de todo lo que se solicitó, y por esa razón, incluso, solicitamos una reunión desde el día que llegó el documento, nos la dieron para el lunes 20, la idea incluso, era que cuando ustedes lo vieran el martes 21, poder señalar ya aspectos que la Sugef nos estaba indicando sobre el abordaje que se debía dar a la respuesta a partir de esa reunión.

No hubo la oportunidad, pero claramente nosotros lo hemos hecho de la manera más responsable para efectos de atender todo lo solicitado, pero también, defendiendo los interés del Banco Popular, que ese es otro tema importante.

Puede ser que en algunos aspectos el supervisor tenga un criterio diferente como lo referente a la atención de alertas en tiempo real, lo cual nosotros consideramos que no corresponde con la realidad nacional e internacional, ni está así establecido en las normas.

Es un aspecto en el cual tenemos un criterio totalmente diferente a la de la Sugef y eso se lo comunicamos en la reunión que tuvimos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias don Hernando, además, le tengo que aclarar, yo no dudo de su trabajo responsable en lo más mínimo, ni el de don Marvin, sino es que ese procedimiento tan atropellado ¿me comprende? Para uno poder analizar lo que aquí uno aprueba o no aprueba, el acuerdo que se toma o no toma.

Yo no estoy dudando jamás, y yo me atrevería hasta confiar —aunque decía mi abuelita que no confiara ni en mi sombra— pero yo me atrevo a confiar totalmente en lo que ustedes hacen, pero siento que...es una medida don Luis que tenemos que tomar de aquí en adelante, no puede ser que vengamos con información tan atropella.

No solo en su caso don Hernando que fue el que se presentó por desgracia, no, es que ya se ha venido dando muchas veces esta situación.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo comparto su comentario doña Genoveva, la misma instrucción he dado yo a la persona que nos asiste en el Comité de Riesgo, hay una hora de corte de la agenda que si el material no está listo, no se agende, eso es por tema de respeto a los miembros del Comité, que en el caso nuestro tengan el fin de semana para estudiar eso y la reunión es el lunes a las 8:30 de la mañana, porque no hay tiempo para meter algo de última hora.

Yo creo que aquí, ciertamente la información se había mandado y este bloque de información es complementario, —así es como yo lo interpreto— es complementario aclaratorio y se expande.

A mí me gusta que tengamos criterios propios, a mí me gusta, si hay una posición que discrepa de la Sugef o de la Superintendencia correspondiente, tenemos que defenderlo y yo creo que este tema específicamente, lo he mencionado, incluso se los dije en la reunión que tuvimos en la Sugef sobre el tema de la 7786 hay una ambigüedad absoluta de ellos mismos y están poniendo a todas las áreas de control a abordar el tema de una manera desordenada y desarticulada y eso no puede ser, tienen que definir.

Específicamente con el tema doña Genoveva y poder avanzar, yo diría que le demos el voto de confianza a la Administración y a la Oficialía de Cumplimiento, pero eso sí, solicitarle al Comité Corporativo de Cumplimiento, que le dé seguimiento de esta respuesta en tiempo y forma y que, ojalá a la brevedad posible le informe a la Junta Directiva sus impresiones, porque no está dentro de la propuesta de acuerdo.

Ahora, tenemos que aprobar la propuesta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Hay que aprobar la propuesta, pero que aparte...yo quiero retomar la sugerencia de doña Iliana, es muy mal visto que nosotros pidamos ampliación y que no demos respuesta, estoy totalmente con doña Iliana.

Así que entonces aprobamos la propuesta, dice: para la atención de los hallazgos mencionados en...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderon:

Doña Genoveva, tal vez adicionar que se traslade esto al Comité de Cumplimiento para lo analice en detalle y le manifiesta a la Junta Directiva alguna observación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Alguna observación si fuera necesaria, porque la presentación de don Hernando fue a posterior.

La Directora, Sr. González Mora:

Aquí lo importante también es darle seguimiento una vez que en realidad lo recibe, sino hay réplica, porque a veces pasa.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cinco minutos**, inicia su participación virtual la Jefa de la Unidad de Bienestar al Personal, Sra. Francis Berger Castro.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, puede haber réplica, correcto.

La Directora, Sra. González Mora:

Entonces que ese Comité nos informe y le dé seguimiento a esto y Dios quiera que ahí termine, pero estar enterado.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Raúl, ¿qué fue lo que dijo usted que le agregáramos a este acuerdo? Es que dice aprobar la propuesta.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Aprobar la propuesta y en otro inciso, solicitar al Comité de Cumplimiento, el análisis de estas respuestas e informa a Junta Directiva, —tan pronto sea posible— sus impresiones y el seguimiento.

La Directora, Sra. González Mora:

Una vez recibido por el Regulador.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perfecto, señores, ¿si están de acuerdo? Procedemos a...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez doña Genoveva, en la sesión, creo que pasada, tomaron el acuerdo de que la Auditoría le diera atención a los puntos específicos a y b, de este mismo tema y ya le dimos atención en este documento.

Entonces, tal vez para agregarle ahí al final que se da por atendido el acuerdo ese que se tomó, para no generar otra...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Don Hernando lo aportó eso.

Al respecto la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Aprobar la propuesta para la atención de los hallazgos mencionados en el oficio SGF-0710-2023, mediante el cual el Sr. Rafael Coto Alfaro, Director del Departamento Análisis y Cumplimiento de la Ley 8204 de la Sugef, se refiere al oficio PJDN-012-2022 mediante el cual se da respuesta al oficio SGF-2227-2022 respecto a los resultados de la supervisión efectuada sobre la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786 y su reglamentación.

Lo anterior, en atención al inciso 2 del acuerdo JDN-5987-Acd-353-2023-Art-18 y al inciso 2 del acuerdo JDN-5988-Acd-374-2023-Art-7.

Asimismo, se recuerda lo indicado en el inciso 3 del acuerdo JDN-5987-Acd-353-2023-Art-18: *Autorizar a la Presidencia para que, en coordinación con la Gerencia General Corporativa y una vez se cuente con la aprobación de esta Junta Directiva, remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras la respuesta correspondiente a su oficio SGF-710-2023, dentro del plazo otorgado de 10 días hábiles*”.

2. Solicitar al Comité Corporativo de Cumplimiento el análisis de la respuesta brindada a la Sugef y que informe su criterio a esta Junta Directiva, de ser necesario; asimismo, que brinde seguimiento una vez recibida por la Superintendencia”. (387)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Hernando, muchas gracias.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Quisiera aprovechar para indicar lo siguiente, porque efectivamente el tema es muy sensible, de acuerdo con el informe que recibimos de la Sugef, tenemos que presentar el primer informe trimestral con corte al 31 de marzo, tenemos 10 días hábiles para presentarlo, nos está cruzando la Semana Santa.

Entonces nuestra propuesta —y así estamos coordinando internamente con las áreas correspondientes, aquí está doña Francis que sabe la presión que tiene— estamos coordinando y presionando también para tener la información lo antes posible para que el informe llegue con suficiente antelación.

Nosotros entendemos los plazos, a veces internamente hay que presionar fuerte, pero la idea es que este informe lo vean con tiempo y habría que coordinar, tal vez doña Clemencia a ver si lo podemos ver antes el Comité de Cumplimiento, lo cual implicaría tener una sesión extraordinaria porque no salimos con el plazo de la primer sesión para verlo.

Pero quisiera mencionarlo porque también ahí vamos a tener la oportunidad de ampliar sobre todos estos temas que hemos visto.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Hernando, estás diciendo el 31 de marzo, con corte.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Si, 31 de marzo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Con corte al 31 de marzo y después de ahí, 10 días de plazo.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

10 días hábiles es cerrando...estamos en feriado de Semana Santa, termina el 10 de abril.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, solo tenemos 3 días hábiles ahí, entonces nos quedan 7 después de Semana Santa.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Exacto, para elaborar el informe.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

El informe dice, el 19 de abril a más tardar, lo cual significa que esta Junta lo tiene que conocer entre el 11 y el 12, que son las dos sesiones ordinarias después de Semana Santa.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hernando, pero eso lo resolvemos nosotros internamente, no en Junta. La operativa es nuestra.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Ese día el que tenga comité en la mañana del martes, no reclame porque la vamos a hacer a las 8:00 de la mañana el martes.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No señora, deben ordenarse bien para que no choquen con las comisiones y traer el tema aquí cuando corresponda. El tema interno cómo hacen, no es problema mío.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Este no es punto de discusión aquí, eso arréglenlo entre ustedes, les pido someter, son las 7 de la noche, si están de acuerdo extender la sesión.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Aprobado.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias don Hernando.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sigue.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 5989 hasta las 20:06 a fin de avanzar con los puntos agendados”.
(388)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 20

8.3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada a la Junta Directiva Nacional, para aprobación, la propuesta de modificación al Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, para la atención del hallazgo revelado por la Sugef mediante el oficio SGF-2227-2022 con respecto al conflicto de interés que involucre a los miembros del Comité Corporativo de Cumplimiento y de los órganos de dirección, así como de los oficiales titulares y adjuntos de cumplimiento. (Ref.: Acuerdo CCC-03-ACD-22-2023-Art-4)

8.4.1.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, eleva, para aprobación, el Programa de Gestión de Ética Institucional 2023. (Ref.: Oficio GGC-1641-2023)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Qué habíamos dicho?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Verlo junto con el 8.4.1.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Buenas noches doña Francis, adelante.

La Jefa de la Unidad de Bienestar al Personal, Sra. Francis Berger Castro:

Buenas noches, este tema de la ética, muy a pesar de que es un tema bastante normativo, afortunadamente es un tema fascinante inherente al ser humano y, por tanto, espero que este ratito de 10 minutos lo disfruten, sé que están ya con una agenda muy apretada, pero vamos a disfrutarlo, vamos a proponernos esto.

En realidad, esta intervención contiene una modificación al Código de Conducta, el cual fue revisado por Sugef, es nuestro Código y estable la Sugef, nos brinda una recomendación de que es el Código no establece como se procede en los casos en que el conflicto de interés involucre al Oficial de Cumplimiento o a miembros de la Junta Directiva y del Comité de Cumplimiento.

En realidad, sí tiene Junta Directiva, pero no es explícito en el Oficial de Cumplimiento y Comité de Cumplimiento, entonces procedimos a hacer una actualización del Código de Conducta, la cual realizamos desde la Unidad de Bienestar, todos los años hacemos una revisión y una actualización del Código.

Aprovechando que la Junta Directiva había sacado los lineamientos el año pasado, incluimos, además, el valor de transparencia, incluimos, de acuerdo con los lineamientos, la definición, esta es una de las modificaciones, que es transparencia, subimos el deber legal, ético y moral de actual comprometidamente con los principios y valores y rendir cuenta oportuna en forma honesta veraz y transparente.

Adicionalmente, como cada valor se refleja en una conducta, incluimos 5 conductas relacionadas con la transparencia, brindar con transparencia, claridad y honestidad el servicio al cliente interno y externo, de forma tal que este pueda tomar decisiones acertadas en el manejo de sus productos.

b. Escuchar, comunicarnos asertivamente, brindar a nuestros clientes internos y externos información fidedigna, veraz, y oportuna cuando nos sea solicitada.

c. Realizar los informes de rendimiento de cuentas cuando sea requerido según la legislación y normativa vigente.

d. Medir los resultados y superar los estándares de eficiencia, con rendición de cuentas en la gestión financiera y social relacionados con el bienestar, rentabilidad y eficiencia operativa.

e. Actuar con apego al bloque de legalidad, la moral y la ética, comprometidos con los Principios y Valores del CFBPDC.

Adicionalmente, y para cumplir con la recomendación de Sugef, se incluyó en el artículo 36 bis un pequeño párrafo donde se indica que *En el caso de que el conflicto de interés involucre a los miembros del Comité Corporativo de Cumplimiento, el Oficial de Cumplimiento, el Oficial de Cumplimiento Adjunto, así como a los miembros de los órganos de dirección en temas relacionados con la Ley 7786 y su normativa, se actuará según lo establecido en la Política de gestión de conflictos de interés económico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

Dichosamente, el año pasado salió la Política y, como ustedes pueden ver ahí abajo, en el objetivo de la Política, esta Política abarca, resuelve e indica cómo actuar en los casos de conflictos de interés. Entonces, lo que se hizo fue una referencia del Código hacia la Política. Y en esta parte, sería la parte de actualización del Código.

Posteriormente, tenemos cuatro recomendaciones hechas por la Auditoría Interna que tengo aquí el agrado de presentarles. Una fue hecha para la Unidad de Bienestar al Personal sobre el Informe de Gestión Ética. Nosotros en el informe tenemos unos indicadores que llevamos desde hace ya bastante tiempo aprobados por la Junta Directiva Nacional hace varios años y nos pidió la Auditoría establecer niveles de alerta. Entonces, aquí están los niveles de alerta que se establecieron para cada uno de los indicadores que tiene el proceso de ética.

Estos indicadores están relacionados con ambiente laboral, con casos internos materializados de fraude, con el porcentaje de riesgo de fraude, con las debilidades cerradas, con órganos directores de proceso, con actividades para dar a conocer el Código o la Política Conozca a su empleado, y con el informe final de gestión. Como ven, los últimos tres tienen nivel de tolerancia cero debido a que tienen que ver con la legislación existente en el país. Los otros niveles fueron establecidos por la Dirección Corporativa de Riesgo de acuerdo con los datos de los últimos cinco años.

Al ser las **diecinueve horas con cinco minutos** se retira momentáneamente el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

Adicionalmente, la Auditoría Interna indica que debemos ajustar el diseño del Programa de Gestión Ética con las mejores prácticas, que son prevención, detección y respuesta, de acuerdo con la investigación que realizó también la Auditoría con nuestras instituciones afines. A raíz de eso, se realizó una reunión con un grupo gerencial bastante amplio de donde salió este nuevo Programa que está reorientado a cumplir con estas mejores prácticas del mercado. Entonces, hablamos de una parte de prevención donde estamos incluyendo en la parte del proceso de inducción un módulo de Ética de forma lúdica para que sea más fácil de comprender. Seguimos con la parte de capacitación, repaso a jefaturas, capacitación a funcionarios, sensibilización, concientización a través de campañas de divulgación y de otros instrumentos como *Construimos Bienestar*, que de hecho ya lo estamos implementando, el incluir cápsulas de Ética en este apartado.

También, en la parte documental, estamos construyendo apartados en los procedimientos sobre el tema de Ética y seguimiento realizamos encuestas de percepción, que de hecho ya las tenemos, y los informes que elevamos a la Junta Directiva Nacional cada semestre para que ustedes vayan viendo cómo va el proceso de Ética. De hecho, ya casi les va a llegar el informe semestral.

Adicionalmente, tenemos la otra etapa que es la de detección, que incluye concientización como promover el uso de canales de denuncia, la parte documental que consiste en elaborar protocolos de empoderamiento para jefaturas para que aprendan a detectar las conductas antiéticas, y lo que es el monitoreo constante de personal para identificar situaciones sospechosas.

También está la tercera etapa de las mejores prácticas que es la etapa de respuesta ante la materialización de conductas antiéticas. Esto por acá tiene que ver con la capacitación de alto nivel a los altos niveles por la Comisión Nacional de Valores como anteriormente lo hemos realizado, y también brindar seguimiento a las denuncias. Una parte muy importante es la generación de comunicados sobre las estadísticas de resolución de casos que tenemos en la Institución.

Por otra parte, la Auditoría Interna también nos pidió la aprobación, por parte de la Junta Directiva Nacional, de la implementación de la metodología de nivel de madurez de la Ética de la Contraloría General de la República. Esta metodología la hemos estado aplicando, pero carece de métricas. Por tanto, nos dimos a la tarea de desarrollar esas métricas y plantear otra forma, basándonos siempre en el nivel de madurez de la Ética, más práctica y más numérica y metódica para poder medir cuánto vamos avanzando a nivel de Ética en el Banco.

Así establecimos una metodología donde vamos a tener cuatro factores por medir, considerando la metodología de la Contraloría General de la República, que son el análisis FODA, las encuestas a funcionarios, encuestas a jefaturas y la encuesta a la Administración Superior. Este estudio se realizaría una vez al año y estamos estableciendo ahí los criterios para que podamos definir en qué nivel de madurez se encuentra nuestra Ética en el Banco.

Estos son los cuatro instrumentos. Acá se establece cómo los vamos a seguir, cuáles son las guías que vamos a seguir por parte de la Contraloría General de la República. Básicamente, es tomar las guías de entrevista que tiene la Contraloría para las instituciones y tropicalizarlas al Banco y establecer la métrica. La métrica es muy fácil. Sencillamente, trabajamos en la de funcionarios con promedios. Por ejemplo, en la primera escala va con *De acuerdo*, *Parcialmente de acuerdo*, *En desacuerdo*, *No sabe* y *No responde*. Así que tomaremos las primeras dos y al 100% el *De acuerdo* y el *Parcialmente de acuerdo* se tomará un 50% de las respuestas, para luego hacer una valoración por regla de tres y obtener el porcentaje del cuadro final.

Para los formularios que desde la Contraloría General de la República indican una respuesta de sí o no, se tomará el promedio de los formularios y luego la valoración por regla de tres para llegar, como les digo, al final de este resultado. Una vez obtenido, podríamos definir en qué nivel nos encontramos. Esto es muy importante porque así tanto la Auditoría Interna como las áreas que trabajamos en la gestión y medición de la Ética podríamos tener la oportunidad de unificar los criterios de medición y poder valorar el avance que estamos teniendo de una forma mucho más uniforme.

Al ser las **diecinueve horas con doce minutos** reingresa el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

Finalmente, establecer e implementar un plan de acción que consolide el cumplimiento de la Ética, que fue una guía que nos indicó la Junta Directiva Nacional, con este nivel que nos indica la Contraloría. Del lado derecho viene una descripción cualitativa de...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Hernando.

El Oficial de Cumplimiento del Banco Popular, Sr. Monge Granados:

Señora.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es que se le fue la internet o algo a Francis. ¿Usted tiene esa presentación?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

¿Podrías concluirlo, Hernando? Porque ya estaba en la partecita final, nada más faltaba decir el proyecto de acuerdo, creo.

El Oficial de Cumplimiento del Banco Popular, Sr. Monge Granados:

Con el debido respeto, creo que lo más importante, para efectos de la atención del hallazgo de la Sugef, ya está expuesto. Si no se pudiera enlazar nuevamente, me parece que la Junta Directiva Nacional tiene los insumos suficientes para tomar el acuerdo para tales efectos. Yo no tengo la presentación porque esa parte que ella está presentando no está relacionada con el tema, pero creo que se podría dar por atendido el tema y aprobado como corresponde.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Eduardo, tiene la palabra.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí. Muchas gracias a don Hernando y a Francis. Este es un tema que discutimos en el Comité Corporativo de Cumplimiento, que aquí el tema central era cómo modificar el Código de Conducta cuando tiene que ver con algún miembro, el mismo Comité Corporativo de Cumplimiento o el Oficial de Cumplimiento. Entonces, la propuesta que estuvo discutiendo el Comité Corporativo de Cumplimiento era la incorporación de un artículo en el Código de Conducta que reglara ese tema y, por eso, dada la discusión que tuvimos ahí, nosotros le recomendamos a la Junta analizarlo y aprobar la propuesta de reforma al Código de Conducta en esa materia, y de esa forma damos respuesta al hallazgo en esta oportunidad de la Sugef.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Ese era un punto. Y el otro punto era atender las recomendaciones de Auditoría y en este tema modificar el Código de Conducta. Nosotros vimos los cambios que le hicieron y responden y cumplen con las recomendaciones, de manera que yo pienso que este tema está bastante estudiado y que la Junta podría tener suficiente criterio de la parte que se hizo en el Comité y de nosotros mismos para poder aprobarlo, que son cambios muy de recibo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Eduardo y don Manuel. Bueno, voy a leer el acuerdo para someterlo a votación. Sí quiero que quede claro que tampoco venía la presentación que estaba haciendo la Sra. Francis y a mí sí me gustaría que esa presentación me llegue. O sea, Luis, definitivamente no volvemos a hacer presentaciones aquí si no está la presentación. Definitivamente no. Que quede muy claro y, por favor, don Marvin, comuníqueme a todo el personal de esta posición. Lo que la señora estaba exponiendo a mí me parece interesantísimo, me parece que debió de haberse leído detenidamente y ya vamos hoy con tres presentaciones que no hemos visto.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

En las Juntas pasadas me ha pasado lo mismo también. Yo leo el documento y aquí hacen una presentación y yo trato de poner atención.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y no va acorde con lo que están diciendo, entonces no puede dar uno seguimiento.

Doña Francis, muchísimas gracias. Yo quiero que me llegue su presentación, que me pareció muy valiosa también.

La Jefa de la Unidad de Bienestar al Personal, Sra. Berger Castro:

Inmediatamente se la voy a enviar, doña Geneveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

A todos los Directores, por favor.

La Jefa de la Unidad de Bienestar al Personal, Sra. Berger Castro:

Se la envío a don Luis nuevamente y usted la distribuye. Que pasen muy buenas noches.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Buenas noches.

Al ser las **diecinueve horas con diecisiete minutos** finaliza su participación virtual la Jefa de la Unidad de Bienestar al Personal, Sra. Francis Berger Castro.

La propuesta del acuerdo sería:

1. *Aprobar la modificación al Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la cual cuenta con el visto bueno de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, según acuerdo CTAJ-2-ACD-11-2023-Art-3. Lo anterior, para la atención del hallazgo revelado por la Sugef mediante el oficio SGF-2227-2022.*

2. *Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación del Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

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 modificación al Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la cual cuenta con el visto bueno de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, según acuerdo CTAJ-2-ACD-11-2023-Art-3.

Lo anterior, para la atención del hallazgo revelado por la Sugef mediante el oficio SGF-2227-2022 con respecto al conflicto de interés que involucre a los miembros del Comité Corporativo de Cumplimiento y de los órganos de dirección, así como de los oficiales titulares y adjuntos de cumplimiento.

El texto completo del Código se leerá de la siguiente manera:

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1º. Fundamento y objetivo del Código de Conducta.

El Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante “*el Código de Conducta*”) se emite con fundamento en la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en el—“*Reglamento sobre Gobierno Corporativo*”, la ley número 9699 “*Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos*” y el decreto ejecutivo número 42399 “*Reglamento al título II de la Ley N° 9699 Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos denominado “Modelo facultativo de organización, prevención de delitos, gestión y control”*”, el Acuerdo SUGEF 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 por el Artículo 14 de la Ley 7786*” y el acuerdo SUGEF 35-21 “*Reglamento del Centro de información conozca a su cliente*”.

El Código de Conducta tiene como fin regular los comportamientos de los funcionarios de cada una de las entidades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante “*el Conglomerado Financiero*”) y sus grupos de interés, con base en el propósito, la visión, la misión, los valores y los principios que rigen el Conglomerado Financiero. Todo sin perjuicio de lo que disponga la normativa aplicable al Conglomerado Financiero, así como el *Modelo de organización, prevención de delitos, gestión y control*” o programa de cumplimiento, y una voluntaria contribución institucional a la “*Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC)*”, declarada de interés público mediante el Decreto Ejecutivo 43248-MJP.

Artículo 2º. Alcance, conocimiento y cumplimiento del Código de Conducta.

Las disposiciones establecidas en este Código son de aplicación obligatoria para los miembros de la Junta Directiva Nacional, miembros de las Juntas Directivas de las Sociedades, la Gerencia General Corporativa, las Subgerencias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (en adelante "Banco"), las Gerencias de las Sociedades, los miembros de los Comités y Comisiones, Auditorías Internas, colaboradores, proveedores y cualquier otra persona que por su relación con el Conglomerado Financiero sea aplicable esta normativa.

Todas estas personas sujetas al Código de Conducta tienen la obligación de conocerlo, cumplirlo y de colaborar para facilitar su implantación, mediante el uso de los canales de denuncia establecidos por el Conglomerado Financiero. Además, están obligadas a asistir y participar en todas aquellas sesiones formativas a las que sean convocadas para el adecuado conocimiento del Código de Conducta.

Artículo 3°. Definiciones.

Para los propósitos de este Código, se entiende por:

Activos de información	Se denomina activo a aquello que tiene algún valor y por tanto debe protegerse. De manera que un Activo de Información incluye la información estructurada y no estructurada que se encuentre presente en forma impresa, escrita en papel, transmitida por cualquier medio electrónico o almacenada en equipos de cómputo, incluyendo datos contenidos en registros, archivos y bases de datos. Asimismo, indistintamente del medio de almacenamiento que se disponga para un Activo de Información, físico o digital, este tendrá la misma validez, aunque los controles necesarios para protegerlo sean diferentes.
Activos de soporte a la información	Conjunto de elementos que son contenedores de los activos de información, reflejan su actividad. Dentro de estos activos de soporte se considera hardware, software, aplicaciones de negocio, red, personal, instalaciones, organización, sellos, plantillas físicos o digitales con membretes o logos del Conglomerado, entre otros.
CICAC	Centro de información conozca a su cliente.
Código de Conducta	Conjunto de normas que rigen el comportamiento del Conglomerado Financiero y sus colaboradores; y expresan su compromiso con valores éticos y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las políticas de la entidad, así como el trato equitativo a los clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción y la violación de los derechos de los clientes.
Colaboradores	Personas integrantes de los órganos colegiados, fiscales de sus sociedades y personas trabajadoras, todos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Conflicto de interés	Sin perjuicio de lo que indiquen otras disposiciones, se produce conflicto de interés cuando una persona colaboradora del Conglomerado Financiero está expuesta a una situación donde puede quedar en entredicho su independencia y objetividad para realizar cualquier acción interna o externa a nombre del Conglomerado, debido a intereses propios, del cónyuge o parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y afinidad, o bien, cuando las personas antes citadas participan en el capital social de personas jurídicas o ejerzan puestos directivos o de representación en personas jurídicas que se relacionen o compitan con el Conglomerado Financiero.
Conglomerado Financiero	Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias. Incluye: Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sociedad Administradora de Fondos de Inversión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal Sociedad Anónima, Popular Sociedad Agencia de Seguros Sociedad Anónima, y Popular Valores Puesto de Bolsa Sociedad Anónima.
CRS	La norma conocida como CRS por sus siglas en inglés (Common Reporting Standard) fue aprobada por la OCDE para el intercambio automático de información tributaria entre los países participantes, que se basa en el Acuerdo Multilateral de Autoridades Competentes sobre Intercambio Automático de Información de Cuentas Financieras y está vigente en Costa Rica desde el 1 de enero del año 2017. Este mecanismo se materializa en la obligación de las instituciones financieras de los países acogidos al Acuerdo, de identificar y reportar contribuyentes fiscales de los países participantes en el convenio.
Deber de Cuidado	Deber de actuar de manera informada y prudente en la toma de decisiones relacionadas con la entidad y los recursos que se administran; es decir, la obligación de abordar los asuntos de la entidad y de los recursos administrados de la misma manera que una "persona prudente" abordaría sus propios asuntos.
FATCA	La normativa conocida como FATCA por sus siglas en inglés (Foreign Account Tax Compliance Act) es una Ley de Estados Unidos que está vigente en Costa Rica desde el primero de julio del año 2014. El objetivo de esta disposición es el control de la evasión fiscal por personas de ese país, para lo cual las instituciones financieras de Costa Rica están obligadas a identificar e informar sobre los ciudadanos y residentes estadounidenses que tienen depósitos e inversiones en sus cuentas.

Grupos de Interés (parte interesada o públicos de interés)	Órgano interno o externo, persona física o jurídica con un interés legítimo en el desempeño y actividades de la respectiva entidad o del Conglomerado Financiero, en virtud de sus funciones, cargos, intereses o relaciones económicas que mantiene con estos.
Información	datos con sentido y valor que se considera un recurso vital para toda empresa, pues de ésta depende la buena toma de decisiones y la buena realización de cada una de las actividades de la organización. Dicha información se puede almacenar en formato físico (documentos impresos) como en digital (discos duros, medios ópticos, tales como discos compactos (CD) y discos digitales versátiles (DVD), y tarjetas de memoria, dispositivos USB, entre otros).
Ley 7786	Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y sus reformas.
Oficialía de cumplimiento	Función de control liderada por los oficiales titulares y adjuntos de cumplimiento, responsables de coordinar los procesos relacionados con la prevención y gestión de riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM).
Orientaciones Políticas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras	Documento que reúne las orientaciones políticas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, aprobado durante la LXIII Asamblea Plenaria Extraordinaria, celebrada el 21 de julio de 2014. Dichos lineamientos buscan alinear la gestión de la entidad para incidir en el bienestar de la población trabajadora, respondiendo a su naturaleza especial y objetivo de creación y se encuentran organizados en tres grandes núcleos: 1.Fortalecimiento Institucional: Busca garantizar la sostenibilidad financiera del Conglomerado, incidir en el bienestar del personal y fortalecer las iniciativas internas de gestión ambiental; 2.Fomento del Desarrollo Nacional: Pretende contribuir en la inclusión financiera de las regiones geográficas y de la población trabajadora del país; 3. Ejes transversales: La gestión del Conglomerado debe responder a la equidad, el alineamiento corporativo, la innovación y el desarrollo local.
Órganos de Gobernanza	Son los órganos tomadores de decisiones, para efectos del Conglomerado Financiero se entenderán como: la Junta Directiva Nacional, las Juntas Directivas de las Sociedades y los Comités y Comisiones.
Programa de Gestión Ética	Es el documento que para cada entidad del Conglomerado emite la Comisión de Valores Corporativa, que integra los objetivos y las estrategias, acciones e indicadores por implementar durante el año para mantener un proceso continuo para la promoción de la gestión ética de la respectiva entidad.
Sectores vulnerabilizados	Son aquellas personas, grupos o poblaciones que viven en condiciones y factores de exclusión, discriminación e impedimento del disfrute pleno de sus derechos, por virtud de la ausencia de legislación, política pública y prácticas de gestión empresarial omisas y excluyentes.

CAPÍTULO II DEBERES DE LAS PERSONAS SUJETAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA

Artículo 4º. Deberes de las personas sujetas al Código de Conducta.

Las personas sujetas a este Código de Conducta, las cuales fueron señaladas en el Artículo 2, deben conocer y respetar los lineamientos que rigen el ordenamiento jurídico que regula el ámbito de actuación del Conglomerado Financiero y sirven de fundamento a este Código.

Artículo 5º. Deberes de la Asamblea de Trabajadores y trabajadoras, los Órganos de Gobernanza y la Alta Gerencia.

Como parte de los deberes que le corresponden a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, a los Órganos de Gobernanza y a la Alta Gerencia, se pueden mencionar los siguientes:

- a. Buscar el equilibrio entre sus fines sociales, de seguridad y de rentabilidad de acuerdo con la naturaleza y propósito del Conglomerado Financiero, respetando los límites fijados por la normativa vigente.
- b. Promover el crecimiento personal e institucional en un ambiente de armonía, respeto y justicia.
- c. Respetar de manera absoluta la legislación vigente y aplicable.
- d. Promover la adherencia a un estricto comportamiento ético del colaborador en el servicio y el apego a los más altos valores.

Artículo 6º. Deberes de los colaboradores del Conglomerado Financiero.

Son deberes de los colaboradores del Conglomerado Financiero los siguientes:

- a. Aplicar los principios básicos de sostenibilidad, bienestar, inclusión, equidad, innovación y desarrollo local, establecidos en las Orientaciones Políticas de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, con el fin de fortalecer y enriquecer la sana convivencia comunitaria y el desarrollo del trabajo en equipo.

- b. Aplicar las disposiciones normativas que sirven de fundamento a este Código, así como otros reglamentos institucionales y disposiciones emitidas por entes externos tales como el Código sobre Gobierno Corporativo del CFBPDC, el Acuerdo SUGEF 16-16 "Reglamento sobre Gobierno Corporativo y los modelos aprobados derivados de lo dispuesto en la Ley 9699 y su reglamento.
- c. Comprender la responsabilidad administrativa que implica violentar lo normado en el presente Código y las disposiciones conexas.
- d. Comunicar, de manera oportuna, las anomalías o incumplimientos de este Código que sean identificados.
- e. Interiorizar las declaraciones de valores de este Código y aplicar las conductas subyacentes en el ejercicio de todas las labores.
- f. Mantener una actitud positiva en todas las actividades que el ejercicio de las labores implique.
- g. Mantener un comportamiento ético en sus actuaciones con los grupos de interés del Conglomerado Financiero, así como en cualquier otro ámbito.
- h. Cumplir con las leyes y regulaciones aplicables al Conglomerado Financiero.

CAPÍTULO III VALORES Y NORMAS DE CONDUCTA

Artículo 7º. Valores del Conglomerado Financiero.

Los valores fundamentales que rigen el Conglomerado Financiero son los siguientes:

Enfoque al Cliente	Nuestra prioridad es el cliente. Le brindamos productos y servicios acorde a sus necesidades y expectativas mediante una actuación íntegra y ética con estándares de excelencia.
Innovación	Impulsamos nuevas formas de hacer las cosas, mediante el uso de la tecnología y el desarrollo de procesos ágiles, eficientes y modelos de negocio que generen valor al cliente.
Compromiso económico, social y ambiental	Nos comprometemos con el desarrollo económico, social y ambiental de la sociedad costarricense, con accesibilidad, solidaridad, inclusión y equidad de género.
Liderazgo	Trabajamos con pasión y responsabilidad para el logro de los objetivos, por medio del empoderamiento, la comunicación eficiente y el trabajo colaborativo de quienes laboramos en el Conglomerado Financiero.
Evolución constante	Transformamos nuestros conocimientos, competencias y habilidades humanas para habilitar una organización dinámica y flexible; capaz de adaptarse a los cambios.
Transparencia	Asumimos el deber legal, ético y moral de actuar comprometidamente con los Principios y Valores y rendir cuenta oportuna de forma honesta, veraz y transparente.

Artículo 8º. Conductas esperadas de las personas sujetas al Código de Conducta.

Seguidamente se detallan las conductas esperadas de las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, de acuerdo con los valores fundamentales que rigen al Conglomerado Financiero:

Enfoque al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> a. Trabajar para que la experiencia de nuestros clientes sea satisfactoria, cumpla sus necesidades y expectativas. b. Conocer y cumplir las necesidades y expectativas de la clientela en el marco del ámbito económico-financiero, social y ambiental. c. Interactuar con los Grupos de Interés y los segmentos del Conglomerado Financiero, en aras de optimizar su gestión y ofrecer una atención pertinente a las necesidades de productos y servicios financieros de los clientes. d. Trabajar en la mejora continua de los procesos, productos y servicios financieros de alta calidad, teniendo presentes los riesgos y controles inherentes a ellos, así como las necesidades de los clientes. e. Ejecutar las labores y brindar los servicios en apego a una actuación de moderación, cautela y gestión de riesgos evaluando el riesgo inherente a su ejecución. f. Promover el respeto a la dignidad humana y a los derechos que le son inherentes, a la igualdad de las personas y a la diversidad, aplicando un comportamiento equitativo y respetuoso. g. Actuar con integridad y honestidad tanto en el ejercicio del cargo, como en el uso de los recursos del Conglomerado Financiero que le son confiados. h. Actuar con rectitud, equidad y respeto en todo momento hacia sus compañeros y compañeras, clientela y Grupos de Interés, acatando las disposiciones vigentes, fomentando una comunicación formal, asertiva y sincera, respetar la jerarquía formalmente establecida y saber escuchar y responder.
---------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> i. Mantener la lealtad con el Conglomerado Financiero, jefaturas, compañeros y compañeras, así como con los principios establecidos en este documento y reportar hechos o situaciones que puedan comprometer su imagen y reputación. j. Usar correctamente los poderes y facultades para el acceso a información, claves, acceso a sistemas, aprobaciones y otros, respetando la normativa vigente sin caer en abusos de autoridad y confianza que le puedan llevar a cometer actos ilícitos. k. Manejar con absoluta confidencialidad la información personal o institucional contenida en los sistemas de información computadorizados, áreas de archivo o trabajo, equipos o materiales propiedad del Conglomerado Financiero, entre otros, a las que puedan tener acceso debido a sus relaciones personales o de trabajo con éste. l. Que las decisiones y actuaciones no acepten la indebida influencia de terceros y evitar todo tipo de situaciones que conlleven un conflicto de interés que pueda cuestionar la imagen y reputación del Conglomerado Financiero. m. Conocer y aplicar los valores del Conglomerado Financiero, las políticas, los procedimientos y los requerimientos legales que guían la conducta. n. Comportarse de una manera legal y respetuosa al hacer negocios en nombre del Conglomerado Financiero. o. Ser abiertos, honestos y dignos de confianza en el trato con nuestros clientes. p. Cumplir con los más altos estándares de conducta en todos los aspectos del negocio. q. Perseguir sin descanso la excelencia en todo lo que hacemos. r. Procurar el éxito de nuestros clientes creando un valor excepcional mediante productos innovadores y soluciones de servicio. s. Ser responsables individual y colectivamente con nuestros comportamientos, acciones y resultados.
<p style="text-align: center;">Innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Ofrecer soluciones oportunas y eficaces ante problemas o situaciones requeridas por el Conglomerado Financiero desde nuestro puesto de trabajo. b. Aprovechar las herramientas tecnológicas y la información disponible para aumentar la capacidad de innovación. c. Proponer e implantar nuevas estrategias y herramientas destinadas a incrementar el potencial creativo del Conglomerado Financiero, mediante la generación de ideas que puedan aportar valor a la organización en la triple línea base. d. Fomentar la mejora continua a partir del conocimiento y dominio experto de las labores que realizamos.
<p style="text-align: center;">Compromiso económico, social y ambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Identificar las desigualdades que dan pie a la vulnerabilidad y a la inequidad social. b. Cumplir e implementar políticas y directrices institucionales orientadas a asegurar la responsabilidad social y la transparencia. c. Continuar impulsando la accesibilidad e inclusión financiera de las poblaciones y sectores vulnerabilizados. d. Promover el establecimiento de programas y alianzas estratégicas que propicien la equidad social. e. Incidir en la reducción de prácticas discriminatorias y a su vez fomentar el cumplimiento de los derechos humanos. f. Incentivar la participación en iniciativas conglomerales de interés social. g. Fortalecer la sostenibilidad en el uso responsable y racional de los recursos institucionales en apego a una adecuada cultura ambiental. h.
<p style="text-align: center;">Liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Promover la participación de acuerdo con las competencias y potenciales de todos los integrantes del equipo interno y partes interesadas, en forma colaborativa, aprovechando y haciendo uso intensivo de la innovación y herramientas de transformación digital a fin de potenciar las capacidades e interacciones. b. Establecer con claridad objetivos, metas y los riesgos asociados, dar un seguimiento exigente, pero de acuerdo con el potencial de cada colaborador. c. Cumplir la promesa hacia el cliente interno y externo a todo nivel de los integrantes de su equipo y propuestas de valor derivadas de sus distintos planes con transparencia. d. Promover redes colaborativas, creando las condiciones de la cohesión para que el Conglomerado Financiero trabaje conjuntamente, comparta y colabore entre los miembros del equipo y otras partes interesadas internas o externas sea en medios presenciales o en red (comunidades).
<p style="text-align: center;">Evolución constante</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Ocuparse por investigar y actualizarse por cuenta propia en aspectos relacionados tanto con las funciones desempeñadas en su puesto; como los de carácter institucional. b. Contribuir a que nuestra organización sea más dinámica y flexible mediante el desarrollo y la puesta en práctica de las habilidades y competencias personales.

	<ul style="list-style-type: none"> c. Reconocer la necesidad de cambio, aceptarla y adaptarse según las circunstancias, con el fin de lograr los objetivos del Conglomerado Financiero. d. Ejecutar las labores asignadas con motivación y perseverancia. e. Aprovechar al máximo las capacitaciones convocadas con el fin de mantener y evolucionar el conocimiento profesional y su aplicación.
<p style="text-align: center;">Transparencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Brindar con transparencia, claridad y honestidad, el servicio al cliente interno y externo, de forma tal que éste pueda tomar decisiones acertadas en el manejo de sus productos con el CFBPDC b. Escuchar, comunicarnos asertivamente y brindar a nuestros clientes internos y externos, información fidedigna, veraz y oportuna cuando nos sea solicitada. c. Realizar los informes de rendimiento de cuentas cuando sea requerido según la legislación y normativa vigente. d. Medir los resultados y superar los estándares de eficiencia, con rendición de cuentas en la gestión financiera y social relacionados con el bienestar, rentabilidad y eficiencia operativa. e. Actuar con apego al bloque de legalidad, la moral y la ética, comprometidos con los Principios y Valores del CFBPDC.

Artículo 9º. Normas de conducta asociadas con la imagen institucional.

Seguidamente se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con la imagen institucional:

- a. Cuando se utilice el uniforme o cualquier otro distintivo de cualquier entidad del Conglomerado Financiero (tarjeta de identificación, de presentación u otro), se debe hacer en la forma que dicten los manuales de uso correspondientes.
- b. Los principios y valores que rigen al Conglomerado Financiero deben aplicarse con el mayor cuidado y observando un comportamiento ético según lo establecido en el presente Código.

Artículo 10º. Normas de conducta asociadas con las redes sociales.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con las redes sociales:

- a. El acceso a las redes sociales está bloqueado en los equipos computacionales asignados por el Conglomerado Financiero debido a que no son parte de las herramientas requeridas para realizar las labores. Solamente aquellas personas que, por las asignaciones y funciones propias de su puesto, o que hayan sido designadas por el órgano competente, pueden hacer uso de las redes sociales en horas laborales, desarrollar páginas o redes a nombre del Conglomerado Financiero. Las demás personas sujetas a este código, según corresponda, no podrán utilizar las redes sociales ni desarrollar páginas o redes durante la jornada laboral, pues podría representar abandono de trabajo o el uso inapropiado del tiempo laboral.
- b. En virtud de lo anterior, se debe tener claro que, si se interactúa en las redes sociales, debe hacerse a título personal, sin el uso de referencias o alusiones negativas para el Conglomerado Financiero, que expongan la marca o incluso a los grupos de interés.
- c. Las personas sujetas a este Código deben asegurarse de que, en el uso y participación en sus diferentes redes sociales, personales o institucionales, se garantice la responsabilidad institucional, la cortesía, la integridad, el respeto, el secreto profesional y la prudencia, tanto en las publicaciones propias, como en aquellas que sean retransmitidas o comentadas. Debe tenerse conocimiento de que las imágenes, comentarios o cualquier otro tipo de interacción en redes sociales, aún y cuando se realicen a título personal independientemente de que sean redes de acceso público o de acceso restringido, podrían hacerse del conocimiento público y ser malinterpretadas por terceros que las vinculen con el Conglomerado Financiero.
- d. Todas aquellas actuaciones que contravienen lo indicado en el presente Código deben denunciarse ante el superior inmediato respectivo o en la Unidad de Relaciones con el Personal de la Dirección de Capital Humano en el caso del Banco, o ante el equivalente en las Sociedades.
- e. Debe evitarse publicaciones en redes sociales relacionadas con la vida laboral, que puedan exponer negativamente la imagen del Conglomerado Financiero.
- f. No se debe publicar en las redes sociales rumores, información de uso interno o confidencial del Conglomerado Financiero, insultos, descalificativos, burlas, ofensas y/o discriminaciones.
- g. Se debe interiorizar que el uso inapropiado de las redes sociales, que para los efectos de este Código también incluye la mensajería instantánea y los grupos privados de comunicación digital, podría llegar a afectar seriamente la imagen del Conglomerado Financiero y la reputación de los grupos de Interés.
- h. Se deben evitar publicaciones a título personal, siempre y cuando exista evidencia de que terceros las puedan vincular con una posición oficial del Conglomerado Financiero, relacionadas con materias como política, religión, ética y otros temas susceptibles

de generar discrepancias o también controversias, como expresiones de intolerancia, homofobia, xenofobia, violencia de género y todo tipo de discriminación, que atente contra la niñez, la juventud y la moral.

- i. Si existen dudas sobre la naturaleza confidencial de la información, debe consultarse al superior inmediato respectivo.
- j. Respetar y cumplir las leyes y derechos relacionados con la propiedad.

Artículo 11°. Normas de conducta asociadas con el cuidado de los activos, el tiempo y la información.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con el cuidado de los activos, el tiempo y la información:

- a. Buscar de manera perseverante, económica y creativa una planificación, control y ejecución del trabajo que responda al más elevado espíritu de servicio y al logro de la misión, visión, objetivos y propósito estratégico.
- b. No se debe divulgar información personal o laboral de personas colaboradoras y grupos de interés sin la autorización de la persona competente para ello en la respectiva entidad.
- c. Se deben utilizar adecuadamente los activos, el tiempo y los activos de información para el ejercicio de las funciones asignadas en el Conglomerado Financiero que se refieren a la gestión de asesoramiento financiero de forma competente y de ningún modo, serán utilizados en actividades comerciales de índole personal o en beneficio propio o de las personas físicas y jurídicas indicadas en la definición de Conflictos de Interés de este Código.
- d. Se deben aplicar los mecanismos de control definidos para el acceso, resguardo, custodia, divulgación, archivo y eliminación de la información física y electrónica de uso interno o confidencial, durante y después de los horarios de trabajo y mantener los activos de soporte a la información bajo el debido cuidado.

Artículo 12°. Normas de conducta asociadas con regalos o equivalentes.

De conformidad con la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento, así como las demás disposiciones aplicables, no se podrá solicitar ni recibir, directa o indirectamente, ningún tipo de beneficio, comisión, regalo, dádiva, invitación, o recompensa por servicios prestados o adquisiciones de bienes y servicios por el Conglomerado Financiero que proceda de cualquier persona.

Artículo 13°. Normas de conducta asociadas con la gestión del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva y cumplimiento de normas internacionales.

Con respecto a la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM, así como, el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y las normas internacionales (FATCA y CRS), las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, deben cumplir con lo siguiente:

- a. Aplicar las medidas del caso para conocer la identidad de la clientela, su actividad comercial y el origen de los ingresos, para la observancia de la Política Conozca a su Cliente, lo que conlleva entre otras acciones:
 - I. Cumplir con la debida diligencia y verificar aquella información que sea requerida para la correcta realización y evaluación de las transacciones que se realizan en el Conglomerado Financiero.
 - II. Abstenerse de brindar asesoría a la clientela para favorecer el incumplimiento de las exigencias del marco regulatorio señalado.
 - III. Aplicar controles para mantener y resguardar la documentación actualizada de la clientela del Conglomerado Financiero.
 - IV. Prestar especial atención a las operaciones realizadas con Grupos económicos de Interés que representan un mayor riesgo en materia de legitimación de capitales, de conformidad con la calificación aplicable.
 - V. Efectuar el reporte de las transacciones inusuales o atípicas ante la Oficialía de Cumplimiento, cuando corresponda.
- b. Aplicar la debida diligencia frente a las situaciones de Conflictos de Interés en la observancia de los controles establecidos para el cumplimiento de la supra citada ley y normas internacionales.
- c. Cumplir con sus obligaciones y funciones asignadas, de manera proactiva, para el fortalecimiento de los controles internos relacionados con el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y las normas internacionales (FATCA y CRS), para que el CFBPDC no sea utilizado como vehículo para ocultar, invertir, asegurar o atesorar recursos provenientes de actividades ilícitas, sea por sus acciones u omisiones.
- d. Aplicar la debida diligencia correspondiente en todos los procesos y operaciones que se realicen a los clientes, de tal forma que los actos no expongan al Conglomerado Financiero a sanciones de los entes reguladores o a situaciones que afecten la imagen corporativa.

- e. Proporcionar toda la documentación que se les requiera, a entera satisfacción del Conglomerado Financiero, para justificar el origen de los recursos cuando concomitantemente sea también cliente. En caso de negativa reiterada se reputará como falta grave.
- f. Cumplir con sus obligaciones y funciones asignadas, en cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, aplicando los procedimientos correspondientes, para que el Conglomerado Financiero no sea utilizado como vehículo para ocultar, invertir, asegurar o atesorar recursos provenientes de actividades ilícitas, sea por sus acciones u omisiones.
- g. En el Banco Popular, los errores u omisiones clasificados por la Oficialía de Cumplimiento como reportables, ante la inobservancia de la normativa interna definida para la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y normativas internacionales (FATCA y CRS), deberán ser comunicados a la Dirección de Capital Humano por parte de cada jefatura, para que se inicie el procedimiento correspondiente y se logre determinar la responsabilidad y/o sanción disciplinaria para el funcionario (a) involucrado. Cuando los errores u omisiones cometidos por el funcionario (a) no se encuentren contemplados en la clasificación realizada por la Oficialía de Cumplimiento, la potestad disciplinaria será ejercida directamente por las jefaturas inmediatas.

En el caso de las Sociedades Anónimas del Conglomerado, se aplicarán los procedimientos disciplinarios que tengan establecidos para estos efectos.

Artículo 14°. Normas de conducta asociadas con la participación en el mercado financiero.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con la participación en el mercado financiero:

- a. Actuar con profesionalismo y mantener la observancia de la debida diligencia en la recepción y en la ejecución de los requerimientos de la clientela, de conformidad con lo establecido en la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y en las normativas internacionales (FATCA y CRS).
- b. Cumplir con el deber de obtener y suministrar a la clientela, de manera clara y oportuna, toda la información relevante para la realización de transacciones, así como suministrar la documentación de los negocios realizados.
- c. Contar con disposiciones que orienten a los colaboradores a mitigar las condiciones adversas que puedan potenciar la materialización de los riesgos inherentes al negocio.
- d. Fomentar la conducción de los negocios bajo los preceptos de lealtad, transparencia, precisión, probidad, seriedad y cumplimiento, buscando el mejor interés de la clientela.
- e. Priorizar el fomento del desarrollo nacional a través de la inclusión financiera de todas las regiones geográficas y de la población trabajadora del país, mediante el apoyo, el patrocinio y financiación de proyectos.

Artículo 15°. Normas de conducta asociadas con el entorno de trabajo.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones específicas relacionadas con el entorno de trabajo:

- a. Todas aquellas actuaciones que contravengan lo indicado en el presente Código deberán denunciarse ante el superior inmediato o en la Unidad de Relaciones con el Personal de la Dirección de Capital Humano en el caso del Banco, y ante el órgano equivalente en el caso de las Sociedades.
- b. Los Grupos de Interés deberán ser tratados de forma equitativa y, por ende, los colaboradores deberán abstenerse de favorecer implícita o explícitamente a un tercero en cualquier proceso a cargo del Conglomerado Financiero, o de influir y realizar operaciones en beneficio propio o en el de las demás personas indicadas en la definición de Conflicto de Interés de este Código.
- c. En el comportamiento de las personas sujetas a este Código deberá imperar el respeto, la cortesía, el buen trato, así como, la comunicación asertiva y cordial con respecto a los demás colaboradores y Grupos de Interés del Conglomerado Financiero.
- d. En las relaciones entre las personas sujetas a este Código se debe evitar excesos de confianza, conductas obscenas o irrespetuosas, lenguaje inapropiado o grosero, bromas pasadas de tono, comentarios y actos denigrantes sobre asuntos sexuales, religiosos, políticos, racistas, o de personas adultas mayores, jóvenes, menores o con discapacidades.
- e. Se debe repudiar y denunciar el uso, consumo y distribución de material pornográfico u ofensivo por cualquiera de los canales institucionales (intranet, correo electrónico, redes sociales, teléfono, etc.).

Artículo 16°. Normas de conducta asociadas con los proveedores del Conglomerado Financiero.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones relacionadas con los proveedores del Conglomerado Financiero:

- a. Se debe difundir, promover y fomentar, entre los Grupos de Interés, la aplicación de las disposiciones del Conglomerado Financiero en aspectos de ética, derechos humanos, igualdad y equidad de género, y medio ambiente.
- b. Como parte de las condiciones del proceso de contratación administrativa, se debe incorporar el compromiso que tendrán todos los proveedores, sin excepción alguna, con el acatamiento de las disposiciones en aspectos de ética, derechos humanos, igualdad y equidad de género, y medio ambiente.
- c. Se deben incorporar cláusulas que posibiliten finalizar el contrato y las relaciones comerciales con aquellos proveedores que de forma fehaciente infrinjan lo estipulado en el presente Código y lo dispuesto en las políticas internas de tercerización, derechos humanos y laborales, igualdad y equidad de género, y medio ambiente, todo sin perjuicio de las demás cláusulas que sobre la finalización de esos contratos se consideren necesarias.
- d. Se debe establecer procesos de resolución basados en criterios justos, éticos y ambientalmente responsables.
- e. Los procesos de contratación deberán ser gestionados mediante prácticas justas, transparentes y legales de operación, de acuerdo con la normativa vigente.
- f. En todo momento, se deberá rechazar sobornos, regalos o equivalentes que pretendan influir en los procesos de contratación.
- g. Los órganos competentes en cada entidad del Conglomerado Financiero deberán implementar mecanismos de control que permitan poner de manifiesto posibles incumplimientos de la ética, derechos humanos y laborales, igualdad y equidad de género, y medio ambiente, por parte de los proveedores.

Artículo 17°. Normas de conducta asociadas con la clientela del Conglomerado Financiero.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones relacionadas con la clientela del Conglomerado Financiero:

- a. En todo momento, se deberá brindar información correcta y fidedigna. Asimismo, con respeto y diligencia se deberán atender las inquietudes y consultas de la clientela del Conglomerado Financiero.
- b. En el comportamiento con la clientela del Conglomerado Financiero debe imperar el respeto, la cortesía, la prudencia, la buena fe, el buen trato y la comunicación asertiva y cordial.
- c. Debe procurarse agilidad y cumplimiento de los convenios y contratos, de conformidad con las normas y procedimientos institucionales.
- d. No se debe aceptar presión infundada ni coacción para la toma de decisiones.

Artículo 18°. Normas de conducta asociadas con la competencia.

A continuación, se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones relacionadas con la competencia:

- a. En todo momento, las personas sujetas a este Código deberán abstenerse de todo intento de manipulación de la información que tenga como objeto su difusión por medios oficiales o informales, siempre y cuando ello pueda quebrantar los principios y valores éticos del Conglomerado Financiero.
- b. En todas las actuaciones del Conglomerado Financiero se debe aplicar el conjunto de normas que regulan la gestión desde la visión de sostenibilidad y de responsabilidad social corporativa en cuanto a su impacto económico-financiero, social y ambiental.
- c. Se deberá mantener un espíritu de competencia justa frente a sus homólogos, por tanto, las personas sujetas a este Código deberán abstenerse de realizar cualquier acto que implique competencia desleal, así como la difusión de rumores y comentarios falsos sobre otras entidades participantes del mercado financiero, que atenten contra la ética comercial y la libre empresa.

Artículo 19°. Normas de conducta asociadas con Gobierno, Entes Reguladores y Sector Público.

Seguidamente se establecen las normas de conducta que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda, frente a situaciones relacionadas con Gobierno, Entes Reguladores y Sector Público:

- a. En todo momento, las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán atender los mandatos de divulgación de comunicados y apoyo que emitan las autoridades competentes.
- b. En todo momento, las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán evitar manifestaciones sobre preferencias políticas, incluyendo mensajes políticos por medio de las redes sociales y canales de comunicación institucionales.
- c. En todo momento, las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán mantener una conducta respetuosa y de colaboración con las autoridades públicas y los entes reguladores respecto a los temas que les corresponde resolver.

- d. Se deberá rendir cuentas de forma oportuna y transparente, y brindar la información requerida para el desarrollo de los procesos de control y fiscalización.

Artículo 20°. Normas de conducta asociadas con mercadeo.

Seguidamente se establecen las normas de conducta asociadas con mercadeo que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda:

- a. No se debe difundir información falsa ni realizarse comparaciones inadecuadas sobre los productos y servicios de la competencia del Conglomerado Financiero.
- b. No se debe hacer referencia a la competencia del Conglomerado Financiero de forma inapropiada.
- c. Se deben promover prácticas de mercadeo responsable, evitando en todo momento la publicidad engañosa.

Artículo 21°. Normas de conducta asociadas con el medio ambiente.

Seguidamente se establecen las normas de conducta asociadas con el medio ambiente que deberán seguir las personas sujetas a este Código de Conducta, según corresponda:

- a. Se debe promover prácticas de gestión desde una visión de sostenibilidad con los Grupos de Interés del Conglomerado Financiero.
- b. Se debe asumir la responsabilidad por el uso adecuado de los recursos naturales, materiales, humanos y financieros.
- c. Se debe asumir el compromiso por proteger y mantener la calidad del medio ambiente y aprovechar las oportunidades para mejorar los programas ambientales, de salud y seguridad.

**CAPÍTULO IV
CONDUCTAS INAPROPIADAS**

Artículo 22°. Conductas inapropiadas asociadas con acoso sexual y laboral.

Las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán conocer y cumplir la normativa interna y externa que rige la materia de acoso sexual y laboral, así como, abstenerse de realizar actos que puedan interpretarse como acoso sexual o laboral.

Es deber de las personas colaboradoras denunciar conductas sospechosas de acoso, incluso aquellas que puedan afectar a un tercero.

Artículo 23°. Conductas inapropiadas asociadas con actividades de índole personal y/o comercial.

Las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán abstenerse de realizar a título personal actos que compitan con el tiempo, recursos, servicios o intereses del Conglomerado Financiero.

Artículo 24°. Conductas inapropiadas asociadas con bebidas alcohólicas y sustancias nocivas.

Las personas sujetas a este Código, según corresponda, no deberán consumir, promocionar, vender o comprar bebidas alcohólicas y/o sustancias nocivas durante la jornada laboral o cuando se hace uso del uniforme o cualquier otro distintivo de la Institución (tarjeta de identificación, de presentación u otro), a fin de no incurrir en actos que puedan afectar la imagen del Conglomerado Financiero.

Artículo 25°. Conductas inapropiadas asociadas con conflictos de interés.

Queda estrictamente prohibido, a las personas sujetas a este Código, incurrir en conductas calificadas como “conflicto de interés”, según lo dispuesto por la normativa legal correspondiente, lo descrito en el presente Código y demás disposiciones aplicables.

Las personas sujetas a este Código deben informar sobre cualquier asunto que pudiera interferir en su independencia y objetividad con respecto a sus obligaciones con el Conglomerado Financiero. Asimismo, deben abstenerse de atribuirse funciones o investiduras más allá de aquellas asignadas.

El Conglomerado Financiero cuenta con la Política de Conflicto de Interés la cual establece los procedimientos a seguir en materia de identificación, prevención y gestión de conflictos de interés.

Artículo 26°. Otras conductas inapropiadas.

Seguidamente se detallan otras conductas inapropiadas que las personas sujetas a este Código, según corresponda, deberán abstenerse:

- a. Adelantar criterio o brindar información sobre asuntos que se encuentran en trámite.
- b. Aprovechar indebidamente los servicios que presta el Conglomerado Financiero en beneficio propio o de terceros.
- c. En ninguna circunstancia divulgar la información generada en el ejercicio de sus funciones, cuya confidencialidad deba mantenerse.
- d. Brindar información en nombre del Banco o de sus Sociedades a medios de comunicación, líderes de opinión, prensa, entre otros, sin previa autorización del área correspondiente.
- e. Celebrar contratos o convenios de cualquier naturaleza en los que medien actos que impliquen delito o sean deshonestos, o actos que menoscaben o lesionen la imagen, honestidad, confianza y competencia del Conglomerado Financiero.
- f. Dar opiniones que afecten públicamente la imagen del Conglomerado Financiero.
- g. Ejercer presión o algún grado de coacción para la toma de decisiones.
- h. En el caso de colaboradores que hayan participado en el procedimiento o administración de una determinada contratación administrativa, involucrarse con el respectivo proveedor del Conglomerado Financiero más allá de la relación contractual que deba existir.
- i. Maltratar o despilfarrar los activos institucionales.
- j. Realizar comunicación engañosa que de cualquier forma lesione la verdad, la imagen y reputación del Conglomerado Financiero.
- k. Suministrar información confusa sobre las condiciones de los productos y servicios financieros que brinda el Conglomerado Financiero, o informaciones incompletas que omitan aspectos esenciales de estos, ocultando riesgos o vicios.

CAPÍTULO V ROLES Y RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Artículo 27°. Responsable general de la aprobación, aplicación y cumplimiento del Código de Conducta.

La Junta Directiva Nacional en su calidad de Asamblea de Accionistas debe aprobar, mantener actualizado y aplicar el Código de Conducta para sí mismos y para todos los colaboradores del Conglomerado Financiero, incluyendo las Juntas Directivas de las Sociedades, los miembros de los Comités y Comisiones y la Alta Gerencia. Asimismo, deberán velar por su cumplimiento.

Tanto la Junta Directiva Nacional como las Juntas Directivas de las Sociedades deberán asegurarse de que este Código de Conducta sea plenamente conocido y aplicado por todos los colaboradores y proveedores del Conglomerado Financiero.

Artículo 28°. Comité de Valores del Conglomerado Financiero.

El Comité de Valores del Conglomerado Financiero tiene como objetivo principal apoyar a la Junta Directiva Nacional y a las Juntas Directivas de las Sociedades en el monitoreo del cumplimiento del Código de Conducta.

Este Comité está integrado por la Gerencia General Corporativa, las Subgerencias del Banco y las Gerencias de cada Sociedad, y podrá invitar a sus sesiones a quienes estime necesario. Las funciones secretariales serán ejercidas por la persona asignada por la Gerencia General Corporativa.

Artículo 29°. Funciones del Comité de Valores del Conglomerado Financiero.

Son funciones del Comité de Valores del Conglomerado Financiero las siguientes, pero no limitadas a estas:

- a. Aprobar el Programa de Gestión Ética de la respectiva entidad, de conformidad con los lineamientos establecidos por la respectiva Junta Directiva.
- b. Conocer el resultado de las evaluaciones de gestión institucional en materia ética.
- c. Conocer los diagnósticos de madurez de la ética elaborados por la Comisión Técnica de Ética y Valores.
- d. Conocer los principales riesgos asociados en materia de ética e integrarlos a los sistemas de gestión.
- e. Proponer a la Junta Directiva Nacional cualquier modificación de este Código.

Artículo 30°. Rol de la Auditoría Interna en función a la ética del Conglomerado Financiero.

Tanto la Auditoría Interna del Banco como las Auditorías Internas de las Sociedades, deberán realizar estudios de auditoría de la ética y proveer asesorías, recomendaciones y advertencias sobre la materia al respectivo órgano de dirección.

Artículo 31°. Comisión Técnica de Ética y Valores.

La Comisión Técnica de Ética y Valores está integrada por las personas titulares de las Dependencias de Capital Humano de cada entidad del Conglomerado, y podrá invitar a sus sesiones a quienes estime necesario y cuyas funciones secretariales estarán a cargo de quien la Comisión designe.

Artículo 32°. Funciones de la Comisión Técnica de Ética y Valores.

Son funciones de la Comisión Técnica de Ética y Valores las siguientes, pero no limitadas a estas:

- a. Coordinar las acciones de comunicación, capacitación, sensibilización e interiorización plena del Programa de Gestión Ética en el accionar de la respectiva entidad.
- b. Elaborar los diagnósticos de madurez de la ética y remitirlos al Comité de Valores del Conglomerado Financiero.
- c. Establecer los controles de cumplimiento para el Programa de Gestión Ética.
- d. Proponer al Comité de Valores del Conglomerado Financiero planes, políticas, instructivos o directrices en materia de gestión ética para que sean aprobados por la respectiva Junta Directiva.
- e. Proponer al Comité de Valores del Conglomerado Financiero los indicadores de gestión ética.

Artículo 33°. Dirección de Capital Humano.

La Dirección de Capital Humano o su homóloga en las Sociedades es la encargada de divulgar este Código a todo el personal del Conglomerado Financiero, promoviendo y motivando su cumplimiento mediante actividades de capacitación y de sensibilización.

Artículo 34°. Funciones de la Dirección de Capital Humano.

Son funciones de la Dirección de Capital Humano o su homóloga en las Sociedades las siguientes, pero no limitadas a estas:

- a. Realizar los ajustes dispuestos por el Comité de Valores del Conglomerado en lo relativo a procesos y procedimientos de reclutamiento, selección, retención, formación, evaluación y crecimiento del personal, para lograr la integración de la ética en los sistemas de gestión institucional.
- b. Aplicar las campañas y estrategias de comunicación necesarias para fortalecer la cultura de ética y valores conforme lo defina el Comité de Valores del Conglomerado Financiero.
- c. Revisar, al menos una vez al año, este Código y remitir sus propuestas de modificación al Comité de Valores del Conglomerado Financiero, a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y al Comité Corporativo de Cumplimiento del Conglomerado Financiero, en el orden indicado, para su posterior remisión a la Junta Directiva Nacional.
- d. Definir una metodología de evaluación sobre el cumplimiento de las disposiciones establecidas en este Código, e informar durante el primer trimestre de cada año el resultado al Comité de Valores del Conglomerado Financiero y a la Junta Directiva respectiva.

Artículo 35°. Responsabilidades de las Jefaturas del Conglomerado Financiero.

Las Jefaturas del Conglomerado Financiero tendrán las siguientes responsabilidades, pero no limitadas a estas:

- a. Con una periodicidad de al menos una vez al año, deberán realizar un conversatorio con su personal sobre la importancia y contenido del presente Código, y su impacto en las labores cotidianas.
- b. Colaborar en las actividades y brindar la información requerida por parte del Comité y Comisión indicados en este Código.
- c. Denunciar ante los órganos competentes los supuestos incumplimientos a este Código, utilizando los canales establecidos.

CAPÍTULO VI ATENCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INQUIETUDES, QUEJAS Y DENUNCIAS

Artículo 36°. Canal para la atención, administración y monitoreo de inquietudes, quejas y denuncias.

Las denuncias que versen sobre preocupaciones tales como irregularidades, incumplimientos o falta de ética, se deben analizar, indistintamente de las vías en las que se recibieron (teléfono, correo electrónico, página web, entre otros).

Cada una de las entidades que conforman el Conglomerado Financiero cuentan con un canal para la recepción, atención, administración y monitoreo de inquietudes, quejas y denuncias presentadas, principalmente aquellas relacionadas con comportamientos ilegales, tanto a nivel interno como externo, manteniendo en todo momento la confidencialidad y protección de datos del denunciante.

Artículo 36°Bis. Acciones para gestionar conflictos de interés relacionados con la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Cuando las personas indicadas en el artículo 2 de este Código se encuentren frente a conflictos de interés en la aplicación de los controles relacionados con la prevención de la legitimación de capitales y del financiamiento al terrorismo, deben realizar las siguientes gestiones:

- i. Remitir el caso o expediente, cuando exista, a la Jefatura Inmediata indicando los motivos por los cuales se considera que se está ante un conflicto de interés, Jefatura que resolverá a más tardar al tercer día natural posterior.
- ii. Si la Jefatura Inmediata no acogiere la solicitud de abstención, devolverá el caso o expediente para que la persona interesada continúe conociendo el asunto.
- iii. Si la solicitud fuere declarada procedente, la Jefatura Inmediata señalará en el mismo acto al sustituto, que habrá de ser de la misma jerarquía de la persona inhibida.
- iv. Si no hubiere personal de igual jerarquía a la persona inhibida, el conocimiento corresponderá a la Jefatura Superior Inmediata.

En caso de que la jerarquía superior inmediata no tome las medidas establecidas dentro del plazo indicado, quien enfrenta el posible conflicto de interés procederá a realizar de forma confidencial el comunicado por escrito a la Oficialía de Cumplimiento respectiva.

Cuando la jefatura superior de una dependencia del Conglomerado o personal designado por esta para la supervisión del personal a su cargo detecte que alguna de las personas indicadas en el artículo 2 de este Código pueda realizar una acción interna o externa en la aplicación de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y de las normas internacionales (FATCA y CRS), que pueda constituir conflicto de interés, deberá separarlo de las gestiones o trámites donde se produzcan los conflictos de interés.

Por otra parte, cuando la Jefatura Inmediata de una dependencia del Conglomerado o personal designado por esta para la supervisión del personal a su cargo detecte que alguna de las personas indicadas en el artículo 2 de este Código haya realizado una acción interna o externa en la aplicación de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y de las normas internacionales (FATCA y CRS), que constituya conflicto de interés, debe realizar de forma confidencial el comunicado por escrito a la Oficialía de Cumplimiento respectiva.

Para las situaciones indicadas anteriormente, según corresponda, la Oficialía de Cumplimiento respectiva valorará si procede realizar una investigación más exhaustiva o comunicar la situación a otra área, según la naturaleza del caso.

De resultar necesaria la investigación antes descrita, la Oficialía de Cumplimiento respectiva procederá a comunicar los resultados a la Dirección de Capital Humano o su homóloga en el caso de las Sociedades Anónimas, para que se tomen las medidas administrativas correspondientes.

Asimismo, la Oficialía de Cumplimiento respectiva determinará si es necesario dar a conocer dichos resultados a la Unidad de Inteligencia Financiera del Instituto Costarricense sobre Drogas, cuando tengan relación con un caso de legitimación de capitales o financiamiento del terrorismo.

Cuando el conflicto de interés ocurra en situaciones distintas a la aplicación de los controles relacionados con el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas, reglamentación conexas y de las normas internacionales (FATCA y CRS), se observarán las mismas disposiciones de los incisos i. a iv. de esta sección.

En el caso de que el conflicto de interés involucre a los miembros del Comité Corporativo de Cumplimiento, el Oficial de Cumplimiento, el Oficial de Cumplimiento Adjunto, así como a los miembros de los órganos de dirección en temas relativos a la ley 7786 y su normativa conexas, se actuará según lo establecido en la Política de Gestión de Conflictos de Interés Económico del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Artículo 37°. Atributos del proceso de inquietudes, quejas y denuncias.

Las personas (colaboradores, proveedores, clientes, entre otros) que denuncien preocupaciones sobre irregularidades o incumplimientos a este Código deben sentirse protegidas contra represalias, ya que el proceso de inquietudes, quejas y denuncias del Conglomerado Financiero debe cumplir los siguientes atributos:

- a. Confidencialidad de las situaciones que se reporten.
- b. Anonimato de la persona que está denunciado, si así lo solicita el denunciante.

- c. Sin represalias para la persona que denuncia y las personas que sean testigos.
- d. Habilitado las 24 horas, los 7 días de la semana y es de fácil acceso.
- e. Administrado por personal calificado y con experiencia. Este personal deberá tener independencia de la Administración.
- f. Se mantiene un control de denuncias que se han recibido y la manera en que se resolvieron.
- g. Se dispone de protocolos de notificación para la Administración.

CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 38°. Sanciones.

Toda violación a las disposiciones establecidas en este Código, cometida con dolo o culpa grave, generará responsabilidad disciplinaria para quien incumpliere, por lo que estará sujeto a la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en la normativa interna o externa que resulte aplicable a cada una de las empresas del Conglomerado Financiero.

Sin perjuicio de lo que estipulen normas de mayor rango, las sanciones por el incumplimiento a las obligaciones establecidas en este Código serán, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que pueda caber:

- a. Amonestación verbal
- b. Apercibimiento por escrito
- c. Suspensión del cargo, sin goce de salario o dieta, hasta por 30 días hábiles
- d. Cese en el cargo, y en el caso de colaboradores, despido sin responsabilidad patronal.

Artículo 39°. Interpretaciones y aclaraciones.

Las dudas, limitaciones, omisiones o contradicciones que obstaculicen el cumplimiento de lo establecido en el presente Código o que puedan generar diferencias con respecto al marco legal o normas relacionadas, deberán ser canalizadas por escrito y con sustento razonable ante la dependencia de Capital Humano respectiva, la cual las elevará para resolución al Comité de Valores del Conglomerado.

De igual manera, le corresponderá a la dependencia de Capital Humano respectiva recabar las oportunidades de mejora para el Código y canalizarlas ante el Comité de Valores del Conglomerado Financiero.

2. Solicitar a la Secretaría General que coordine la publicación del Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 24, inciso b), y 25 de la Ley 4351, Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, artículo 10, inciso 10.3, y artículo 11 del Acuerdo CONASSIF 4-16, *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*". (389)
(Ref.: Acuerdo CCC-03-ACD-22-2023-Art-4)

ACUERDO FIRME.

Al respecto, la Junta Directiva también acuerda por unanimidad:

"Instruir a la Administración para que, de inmediato, publique internamente el Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Lo anterior, dado que se debe cumplir con el plazo que vence el 31 de marzo". (390)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y ahora nos iríamos a la última, porque acuérdense que habíamos dicho desde un principio que esta se pegaba con la 8401 y entonces, b sería *Aprobar el Programa de Gestión de Ética Conglomerada 2023, el cual se adjunta a este acuerdo*. Señores, si están de acuerdo, procedemos con la votación.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo y en firme.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, es en firme. Okey. Muchísimas gracias.

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

“Aprobar el Programa de Gestión de Ética Conglomerar 2023, el cual se adjunta a este acuerdo.

Lo anterior en atención a las recomendaciones 2, 3, 4 y 5 del informe AIRI-11-2022 de Auditoría y al acuerdo JDN-5960-Acd-978-2022-Art-7”. (391)
(Ref.: Oficio GGC-1641-2023)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 21

8.3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento traslada, para conocimiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades, las reformas realizadas a los acuerdos Conassif 11-21 y 12-21. Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional la aprobación del plan de trabajo expuesto en el oficio DOC-0238-2023 para implementar en el Banco Popular la resolución SGF-2540-2022, relacionada con la modificación a los lineamientos operativos del Acuerdo Conassif 11-21, referente al Cicac. (Ref.: Acuerdo CCC-04-ACD-34-2023-Art-7)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Hernando, adelante.

El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:

Sí, muchas gracias. Voy a tratar de ser lo más rápido posible en este tema. Todos conocemos que estas normativas o estos reglamentos fueron emitidos por el Conassif en el 2021, entraron en vigor en enero del 2022, pero ya tienen varias reformas. Aquí vamos a hacer referencia especialmente a tres. Una que se publicó en La Gaceta el 31 de agosto del 2022; la segunda fue publicada el 10 de noviembre del 2022 y la tercera fue publicada recientemente el 11 de enero de este año 2023.

Yo quiero resaltar dos temas fundamentalmente de estas reformas. En el Comité Corporativo de Cumplimiento se vio el tema de manera muy detallada, pero aquí quiero resaltar dos temas por lo siguiente. Por las implicaciones que esto está generando sobre los clientes y sobre las entidades financieras, y realmente de alguna manera hay polémica y confusión sobre el tema.

El primer tema que quisiera señalar tiene que ver con lo expuesto en una parte del artículo 27, *Diligencia debida en el conocimiento del cliente*, del Acuerdo Conassif 12-21, que es el Reglamento del Ente Supervisor para la Ley 7786. Aquí indica, entre otros aspectos y para lo que interesa, que *Los documentos de evidencia válidos para el respaldo del origen de los fondos declarados por el cliente son los establecidos en los Lineamientos operativos del Centro de Información Conozca a su cliente (Cicac) del Acuerdo Conassif 11-21.*

Este Acuerdo Conassif 11-21 señala de manera literal los documentos que se pueden utilizar. Marca la cancha totalmente y deja realmente muy poco margen de acción para efecto de atender el tema. Y ahora doña Clemencia mencionaba que ayer en el Comité vimos una posibilidad para ampliar unos documentos dentro de un inciso que tiene este Acuerdo, que es la posibilidad para mipymes que sean de riesgo bajo.

Pero quisiera también señalar que propiamente en los *Lineamientos operativos del Centro de Información Conozca a su cliente (Cicac) del Acuerdo Conassif 11-21*, en la Sección II, Evidencias para orígenes de los fondos, se señala en el inciso B), *Tipo de evidencias y su validez*, en los últimos párrafos, lo siguiente –voy a leerlo textualmente por lo que significa:

Además, en relación con los documentos de evidencia que respalden el origen de los fondos del sujeto obligado:

a) No puede considerar como documento único de evidencia para la demostración del origen de los fondos las declaraciones juradas de impuesto sobre la renta realizadas en Costa Rica o en el extranjero. Si, producto de la relación privada cliente-institución financiera, reciben este documento, será como complemento a la información financiera.

Y no dice que sea para riesgo alto ni riesgo medio, dice para todos los clientes. Ese es el inciso a. El inciso b dice:

b) No puede aceptar como documentos de evidencia de respaldo de orígenes de fondos las declaraciones juradas suscritas por el cliente, declaraciones juradas protocolizadas por un notario público, los estados de cuenta, comprobantes de transferencias, copias de cheques y copias de certificados de inversiones u otros similares emitidos por cualquier entidad financiera, o documentos diferentes a los ya dispuestos en estos Lineamientos. Los certificados de inversiones o similares únicamente pueden demostrar el origen de los intereses generados por la inversión, pero no el origen del capital invertido. El sujeto obligado puede solicitar estos documentos como complemento para el análisis de la información financiera y diligencia debida del conocimiento del cliente.

Adicionalmente, no es admisible la elaboración por parte del sujeto obligado de documentos que pretendan justificar los orígenes de fondos del cliente, dado que debe prevalecer la independencia en la gestión del cliente.

Este tema quería resaltarlo porque ha tenido implicaciones muy importantes sobre el Banco. Hay documentos claramente indicados acá que no se pueden aceptar para justificar el origen de los fondos y esto está generando realmente mucha confusión, mucha polémica. Hemos tratado de aclararlo, hemos dado capacitaciones, hemos girado circulares a todos los funcionarios del Banco, precisamente para que el tema se aborde de manera adecuada y no perjudiquemos a los clientes, buscando las alternativas disponibles dentro de las opciones que establece el Cicac.

Esto es lo que quería señalar. Hay como veinte documentos que el Cicac dice que se pueden utilizar, pero la mayoría tienen costos, es decir, tienen implicaciones importantes y lo otro que indicamos en la presentación es el plan que está señalado para que lo apruebe la Junta Directiva Nacional para implementar fundamentalmente la última reforma publicada el 11 de enero de este año 2023. Son siete actividades que estarían finalizando el 30 de junio de este año. Ahí termino la presentación.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Incluso hicimos nuestra recomendación de que, en la medida de lo posible... Hay uno de los puntos. Devolvete, Hernando, por favor. Le pedimos a la División de Gestión de la Calidad que, es en el que se va más tiempo, casi un mes para hacer la revisión, que en la medida de lo posible tratara de hacerlo en menos tiempo para que esto culmine en un plazo menor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Es la actividad 5?

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

La actividad 5, que dura un mes.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Señores directores, aquí el tema... A ver. Es entendible que es un tema normativo de la Sugef, pero hay implicaciones serias para la operación comercial de este Conglomerado. Una es que tenemos que cumplir. No estoy diciendo que no debemos cumplir, pero en el Comité se discutió muchísimo y aquí empieza a jugar seriamente cómo los actores financieros del mercado van a atender esto.

Es muy importante ver, porque si nosotros empezamos a cumplir y nuestra competencia no cumple, vamos a tener un deterioro muy importante en nuestra cartera de clientes, porque es entendible cómo abordamos esto hacia delante. Hacia delante para los clientes nuevos vamos a establecer una propuesta operativa para pedir esa información nueva dentro de la perspectiva de Conozca a su cliente. El tema es hacia atrás. Cuando nosotros volvamos a llamar para actualizar la información, ahí es donde va a haber un problema. *¿Pero cómo? Si nos no me pedías eso antes, ¿por qué ahora me lo estás pidiendo?*

Entonces, hay que monitorear, uno, si cumplir con esto, o sea, yo creo que hay un tema normativo que debemos cumplir, pero también monitorear muy bien cómo estamos aplicando esto nosotros y cómo lo está haciendo la competencia.

Al ser las **diecinueve horas con veinticinco minutos** se retira momentáneamente la Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri.

La Directora, Sra. González Mora:

¿En la Asociación Bancaria no se ha visto este tema?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No se ha reunido para revisar el tema, pero ya lo voy a agendar. La competencia también tiene que hacerlo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Esto es para todos, pero ese es un tema de discusión en la Asociación.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿En la qué?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

El acuerdo se dio en el Comité Corporativo de Cumplimiento precisamente para tratar de ir nosotros buscando una línea de acción que no afecte al Banco en la operatividad. Entonces, ahí viene el acuerdo que veremos después.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Señora Vicepresidenta, don Marvin está pidiendo la palabra.

Al ser las **diecinueve horas con veintisiete minutos** reingresa la Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Hoy el caso que estábamos revisando precisamente es de una cliente que trae un dinero de otro banco, entra, le hacemos un certificado de depósito a plazo, y después le empezamos a pedir papeles. Entonces, le pedimos que empiece a cumplir y entonces trae la venta de un terreno que hizo hace no sé cuántos años para demostrar de dónde venía ese dinero. Y empezó a documentar al grado de que le cerramos la cuenta que ya tenía con nosotros. La tarjeta de crédito se la cerramos. ¿Si ya tenías una tarjeta operando, por qué esto impide que siga funcionando? Y la persona tiene la mejor intención de documentar.

Entonces, ahí es donde encontramos que necesitamos a los gerentes de las Oficinas poniendo atención a los casos de clientes y a la afectación para tomar decisiones. Y no como tuvimos que hacer una reunión con el gerente de la Oficina, el Oficial de Cumplimiento y la Gerencia General Corporativa, revisar el caso y determinar que era una cuenta que venía de hace tiempo.

Entonces, requerimos, para retener clientes, requerimos del deseo de retenerlos, y eso lleva también una responsabilidad, pero la responsabilidad a nadie le gusta. Es todo un tema y es un tema de todos.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Y quiero decir que don Juan Francisco, me parece que en el Plan Comercial que presentó, también trajo la inquietud de que todos aquellos clientes que tienen que actualizar los datos, qué porcentaje ya iba a irsele venciendo en el tiempo y que iba a tener que empezar a pedir cosas que nunca ha pedido. Aquí, Hernando, el tema está en...

Esto se habló también en... Creo que en la reunión del viernes lo vimos, en la capacitación con Javier Cascante. Ahí estaba la muchacha de la ABC y creo que uno de los puntos que ella tocó también era cómo –y Javier Cascante lo dijo– que deberíamos juntarnos para hacer esta revisión, porque no siempre la Sugef tiene la razón; que si se hacía grupo, que ella incluso colaboraba como parte de la ABC.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿No ha visto el acuerdo, doña Ili, mientras yo estaba fuera?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

No, no han proyectado el acuerdo. Ya estábamos en ese punto de aprobar el acuerdo, doña Geneveva.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Entonces:

1. *Dar por conocidas las reformas realizadas a los acuerdos CONASSIF 11-21 y 12-21.*

2. *Aprobar el plan de trabajo expuesto en el oficio DOC-0238-2023 para implementar en el Banco Popular la resolución SGF-2540-2022, relacionada con la modificación a los lineamientos operativos del Acuerdo CONASSIF 11- 21, referente al Cicac.*

¿Están de acuerdo, señores directores? Procedemos con la votación.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocidas las reformas realizadas a los acuerdos CONASSIF 11-21 y 12-21.

2. Aprobar el plan de trabajo expuesto en el oficio DOC-0238-2023 para implementar en el Banco Popular la resolución SGF-2540-2022, relacionada con la modificación a los lineamientos operativos del Acuerdo CONASSIF 11-21, referente al Cicac.

Lo anterior en observancia de la actividad n.º 17 del Plan de Trabajo 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento”. (405)
(Ref.: Acuerdo CCC-04-ACD-34-2023-Art-7)

Al ser las **diecinueve horas con treinta y un minutos** finaliza su participación virtual el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados, y la inicia la Directora de Capital Humano a. i., Sra. Silvia Góyez Rojas.

ARTÍCULO 22

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, la conformación de la Junta Directiva de Popular Seguros.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Silvia, buenas tardes. ¿Cómo está?

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

Hola. Buenas noches. ¿Cómo están? Voy a compartir la información. Voy a ver cómo es que funciona esto, que casi nunca lo uso. Me informan cuando ya se visualice en la pantalla la presentación.

Voy a presentar primero un resumen de la evaluación para que, si desean ver algún otro punto, tengamos el detalle.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Es necesario verla?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Doña Silvia, esto ya lo vio el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

Sí, señor, ya lo vio el Comité. Es solamente informar que este es el cumplimiento. Hay una recomendación inclusive del Comité.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, dé cuál fue la recomendación del Comité y la conformación nada más, por favor.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

La conformación yo no la tengo aquí en esta presentación.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Yo la proyecto, Silvia.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

Sí, señor.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

1. Dar por conocida y analizada la valoración integral de los currículos vitae que fueron enviados a la Dirección de Capital Humano, con el fin de que sean analizados de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Conassif 20-22, denominado Reglamento sobre la idoneidad y desempeño de los miembros de órganos de dirección y de alta gerencia de las entidades supervisadas, y puedan ser tomados en cuenta para la conformación de la Junta Directiva de Popular Seguros.

2. Elevar a la Junta Directiva Nacional, para su aprobación, la propuesta de candidatos para conformar esta Junta Directiva de Popular Seguros en los siguientes términos:

*Iliana González Cordero, Presidenta.
Juan Carlos Fallas Muñoz, Vicepresidente
José Barquero Arguedas, Secretario
Carlos Nieto Vargas, Tesorero
Grethel Mora Chacón, Vocal
José Alberto Solís Sáenz, Fiscal*

3. Dar por atendido el acuerdo del Comité.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, lo sometemos a votación. ¿De acuerdo, señores?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Acuerdo en 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. En vista de que el periodo de nombramiento de los actuales miembros de Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. concluyó el doce de marzo del dos mil veintitrés, se acuerda designar a partir del veintiocho de marzo del dos mil veintitrés y hasta el doce de marzo del dos mil veinticinco como miembros de la Junta Directiva a los señores: Iliana González Cordero, casada, portadora de la cédula de identidad uno-ochocientos treinta y cuatro-trescientos nueve, máster en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas, vecina de Alajuela, Zarcero, Zarcero, veinticinco metros norte de Coopecar R. L., portón café de madera, en el cargo de PRESIDENTA; Juan Carlos Fallas Muñoz, casado, portador de la cédula de identidad uno-ochocientos diecisiete-trescientos sesenta y cuatro, máster en Administración de

Negocios, vecino de San José, Curridabat, contiguo al Colegio SEK, Condominio Danza del Sol, casa seis, en el cargo de VICEPRESIDENTE; Carlos 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, Birri, 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; José Barquero Arguedas, soltero, portador de la cédula de identidad uno-cero novecientos ochenta y siete-cero cuatrocientos ochenta y siete, máster en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia General, máster en Administración de Negocios con énfasis en Gerencia de Mercadeo y Ventas y licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, vecino de Cartago, Tres Ríos, La Unión, San Juan, Urbanización Villas de Ayarco, casa ocho MM, en el cargo de SECRETARIO; Grethel Mora Chacón, divorciada, portadora de la cédula de identidad uno-setecientos cinco-setecientos cincuenta y tres, licenciada en Derecho, vecina de San José, Desamparados, Gravilias, del cuerpo de bomberos trescientos metros sur, cien metros este y cien metros sur, urbanización la Fortuna Casa M cuatro al lado derecho, color beige, en el cargo de VOCAL. Presentes los designados, aceptan el cargo y juran su fiel cumplimiento.

DOS. En vista de que el periodo de nombramiento del actual FISCAL de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. concluyó el doce de marzo del dos mil veintitrés, se acuerda designar a partir del veintiocho de marzo del dos mil veintitrés y hasta el doce de marzo del dos mil veinticinco 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, en el cargo de FISCAL de Popular Seguros, Correduría de Seguros, Sociedad Anónima. 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 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.

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, según lo establecido en el artículo 5 del Decreto n.º 27503-H Reglamento para la constitución de los puestos de bolsa, sociedades administradoras de fondos y operadoras de pensiones complementarias de los bancos públicos y del Instituto Nacional de Seguros y de conformidad con lo estipulado en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo". (392)

(Ref.: Acuerdo CCNR-09-ACD-65-2023-Art-5)

ACUERDO FIRME.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

Buenas noches.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Buenas noches, doña Silvia.

Al ser las diecinueve horas con treinta y cuatro minutos finaliza su participación virtual la Directora de Capital Humano a. i., Sra. Silvia Góyez Rojas.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Desearle muchos éxitos a la nueva Junta Directiva de Popular Seguros en este nuevo periodo y agradecer la estrecha comunicación con el Comité.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Muchas gracias.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, don Raúl.

ARTÍCULO 23

8.3.4. a. El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, la resolución n.º 09-2023 elaborada por la División de Contratación Administrativa y con el visto bueno de la Dirección Jurídica y de las áreas usuarias, para la Licitación Abreviada n.º 2022LA-000011-0020600001, cuyo objeto es la Contratación de Servicios de Contaduría para auditar los Estados Financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular para el año 2023. (Ref.: Acuerdo CCA-4-ACD-35-2023-Art-4)

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y cinco minutos** inician su participación virtual el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García; el Jefe de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, Sr. Sergio Morales Sáenz, y el Jefe a. i. de la División de Contratación Administrativa, Sr. Allan Comejo Serrano. Asimismo, se retira momentáneamente el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Don Maykel, buenas noches. Ya anunciaron su tema.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:

¿Me escuchan?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Sí, adelante don Maykel. Maykel, resume, que ya lo vimos.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Tal vez ir a la recomendación.

El Director de Soporte Administrativo, Sr. Vargas García:

Así es. Si me lo permiten, nada más señalar que ya fue conocido en el Comité Corporativo de Auditoría todo el detalle de la contratación y lo que podemos sacar es exactamente lo mismo, puesto que el procedimiento se llevó a cabo mediante la Ley de Contratación Administrativa, cumpliéndose con todos los pasos de rigor. Solo se recibió una sola oferta de Crowe Horwath CR S. A., la cual fue valorada desde el punto de vista técnico y reglamentario, declarándose cumpliente la oferta y, por lo tanto, se está recomendando su adjudicación por un monto tal de ₡243.593.579,00.

Hay otros componentes por ahí por hora y lo del estudio de TI que es a consumo, pero básicamente ese es el resumen de esta licitación, con la participación de una sola firma auditora.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, doña Genoveva. Tal vez para aclararle a los demás compañeros. Esto lo vimos con muchísimo detalle. Incluso, esta licitación fue corregida en temas de redacción, ortografía y demás, o sea, la revisamos muy muy bien, y en realidad se aprueba la misma firma por temas de tiempo, pero lo ideal es que para próximas auditorías ya cambiemos la firma debido a que las sanas prácticas exigen cambios de tres años. Esto, al entrar yo como miembro del Comité Corporativo de Auditoría, hice la consulta y conversé con el señor Auditor, pero ya entramos muy tarde para efectos de hacer un cartel. Entonces, se hizo esta licitación abreviada para poder tener los auditores para el 2023.

Y en el próximo punto, viene ya el cronograma para hacer una licitación formal para el periodo 2024, que podría ser prorrogable para dos años más.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Perdón. ¿Esa no es la misma?

La Directora, Sra. González Mora:

No, no. Un cartel ya con tiempo, como debe ser, y viene un cronograma para cumplir con esa sana práctica establecida a nivel internacional. Yo creo que con esto casi que vemos los dos temas. Entonces, doña Genoveva, si gusta procede con el acuerdo del punto 8.3.4.a y del 8.3.4.b.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Sería muy bueno presentar ese cronograma. Yo no lo vi. Yo vi la propuesta de cambiar la auditoría, que tenía 17 años esta firma de auditoría, que definitivamente, don Manuel, a mí me hizo un llamado total de atención. De parte suya, hasta incluso se debió de hacer recomendaciones de cambio de auditoría en periodos anteriores. No sé si fue algo que se acordó de otra manera, pero que hagamos ojalá con tiempo—Shirley, ya que vos estás en esto—ese cartel—y don Raúl—para que cumplamos con el debido tiempo y que ojalá haya varias auditorías proponiéndose.

Yo creo que aquí si hay algo que tenemos es buenas compañías de auditoría y no necesariamente transnacionales, incluso los mismos nacionales y uno mismo hacer es ese *lobby*, incluso con auditorías que conoce, que apliquen, con independencia de criterio, porque yo no tengo acciones en ninguna firma de auditoría, pero por lo menos para que de verdad esto cambie. Me parece muy bien que hayas hecho la propuesta.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tal vez nada más como aclaración. Hay que ubicarse en épocas del tiempo, porque 17 años es mucho tiempo, pero el cambiar los auditores externos en una entidad financiera antes de la crisis del 2008 no era bien visto, es decir, en las mejores prácticas internacionales un banco que cambiaba auditores era un barco sospechoso, algo está pasando ahí. Eso en los mercados del primer mundo que eso se replicaba aquí.

Después las cosas fueron cambiando y la Superintendencia en algún momento hasta metió la obligación de cambiar auditor, eso se les vino abajo, también, y tuvieron que ir modificando eso. Lo que pasa es que en estas instituciones hay que salir a licitar. Usted no puede cambiar los auditores, porque... hay que ir a licitar y por alguna razón que uno no sabe (qué pasa en el mercado) aquí no entran, aquí no entran ni Price ni Deloitte.

De hecho, la exigencia de tener una representación internacional es válida e importante. ¿Por qué? Aquí tenemos que ir a tener aliados y alianzas, convenios con bancos internacionales que si no tenés una firma de representación internacional, se le complica.

Entonces, a veces no es tema de que se recomiende o no, sino que las circunstancias han llevado a que esto sea así. Cuando usted ve un concurso, como ahora que salimos, solo ellos participaron, nadie más participó. Se hace pública, se invita a todos, pero no entran a participar y ahí uno no los puede obligar. Es un tema complicado, por eso estamos pensando en una nueva estrategia. La nueva estrategia va a pasar, probablemente, por tener al menos dos o tres compañías precalificadas, de manera que una va a hacer dos años, otra no lo haría otros dos años y otra lo haría otros dos años. Evitamos los concursos y tenemos la seguridad de que vamos a poder alternar con compañías de auditores.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

A mí todavía dos años me parece muy poco tiempo, porque recuerde que siempre que entra una auditoría siempre pide qué fue lo que pasó en el año anterior y le gusta hacer una preevaluación del previo para validar incluso los resultados. Entonces, dos años todavía me parece poco, mínimo tres está bien.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Se va a ajustar el cartel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

El acuerdo larguísimo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Uno dice:

De conformidad con lo que establece el artículo 4 de la Ley General de Auditores Externos y el acuerdo Sugef 32-10, Reglamento General de Auditores Externos,

Adjudicar la presente LICITACIÓN ABREVIADA No. 2022LA-000011-0020600001 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONTADURÍA PARA AUDITAR ESTADOS FINANCIEROS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BPDC (10-11-2022 consecutivo interno) a favor de:

CROWE HORWATH CR, S.A.
Cédula jurídica No. 3-101-017989

Con vigencia de la oferta hasta el 20 de abril 2023.

¿Correcto?

2. Instruir a la Administración para que presente ante el Comité Corporativo de Auditoría, en el plazo de un mes, una propuesta para crear una política que se ajuste a las sanas prácticas internacionales respecto al plazo en que debe permanecer una firma de auditores externos para auditar los estados financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Se toma nota de que el Comité Corporativo de Auditoría conoce los riesgos asociados a que no se aplique la alternancia periódica de los auditores externos.

Asimismo, se recomienda que los auditores externos ejecutores de los procedimientos sean nuevos en cada una de las áreas auditadas, lo cual atenúa dichos riesgos.

¿Señores?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Estamos adjudicando bajo recomendación de Auditoría...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

...y del Comité.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Comité de Auditoría Corporativo, perdón. Adjudicar la auditoría externa a Crowe, que se cumplan todos los requisitos.

La otra es, entiendo, no es la política es la construcción de una política de cómo abordar esto. Nada más.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Correcto y tiene plazo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

De 30 días, ahí lo indica. Ya doña Iliana votó, ¿los demás estamos de acuerdo, señores?

¿Doña Shirley está de acuerdo?

Sí. Gracias.

Ingresó el Director, Sr. Sánchez Sibaja, al ser las **diecinueve horas con cincuenta y tres minutos**.

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. Considerando:

a) Que para los servicios de contaduría para auditar Estados Financieros del Conglomerado Banco Popular, el Banco Popular dispone de un monto total de ₡267.030.469,00 para cubrir las eventuales erogaciones por realizar en este año 2023, todo según las reservas presupuestarias acreditadas en el expediente administrativo.

b) Que una vez aprobado el cartel mediante acuerdo JDN-5961-Acd-1003-2022-Art-13a de Junta Directiva Nacional, se publicó la licitación mediante el Sistema Compras Públicas SICOP el 30 de noviembre del 2022. La apertura de ofertas se llevó a cabo el 05 de enero del 2023, recibiendo solo una oferta, sea Crowe Horwath CR, S.A.

c) Que, de conformidad con los estudios técnicos acreditados en el expediente, la División Contabilidad Analítica Corporativa y la División de Contratación Administrativa declaran cumpliente la oferta presentada por la firma Crowe Horwath CR, S. A. Además, se acredita que los precios ofertados son razonables de frente a los datos del contrato actual y a los precios de mercado.

d) Que tanto la oferta presentada por el mencionado oferente elegible como su garantía de participación se encuentran vigentes, estos elementos constan en el expediente SICOP.

e) Que mediante oficio DIRJ-075-2023 del 07 de febrero del 2023, la Dirección Jurídica concluye que la recomendación de adjudicación preparada por la División de Contratación Administrativa se ajusta a derecho.

f) Que la norma CONASSIF 15-22 establece las funciones del Comité Corporativo de Auditoría: *Proponer o recomendar al Órgano de Dirección las condiciones de contratación y el nombramiento o revocación de la firma o auditor externo conforme los términos del Reglamento sobre auditores externos aplicable a los sujetos fiscalizados por las Superintendencias.*

g) Que el Comité Corporativo de Contrataciones mediante acuerdo CCA-4-ACD-35-2023-Art-4, del 14 de marzo, 2023, da por conocida y eleva a la Junta Directiva Nacional, para su conocimiento y aprobación, la resolución No. 09-2023 elaborada por la División de Contratación Administrativa y con el visto bueno de la Dirección Jurídica, para la LICITACIÓN ABREVIADA No. 2022LA-000011-0020600001, cuyo objeto es la CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONTADURÍA PARA AUDITAR ESTADOS FINANCIEROS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BPDC para el año 2023, así como la eventual adopción del acto final de adjudicación del citado procedimiento.

Por tanto,

De conformidad con lo que establece el artículo 4 de la Ley General de Auditores Externos y el acuerdo Sugef 32-10, Reglamento General de Auditores Externos,

Adjudicar la presente LICITACIÓN ABREVIADA No. 2022LA-000011-0020600001 CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONTADURÍA PARA AUDITAR ESTADOS FINANCIEROS DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BPDC (10-11-2022 consecutivo interno) a favor de:

CROWE HORWATH CR, S.A.
Cédula jurídica No. 3-101-017989

Los honorarios para el auditoraje de los estados financieros con corte al 31 de diciembre del año 2023 son por ₡243.593.579,00 (Doscientos cuarenta y tres millones quinientos noventa y tres mil quinientos setenta y nueve colones), impuestos incluidos.

VIGENCIA DEL CONTRATO

El plazo de la contratación será de un año sin posibilidad de prórroga (estados financieros del año 2023) o hasta agotar la suma de ₡700.000.000.00, lo que ocurra primero.

La vigencia del contrato comenzará a regir a partir de girada la orden de inicio por medio del Sicop y a través del Fiscalizador del Contrato. Por lo anterior, debe entenderse que la fecha de inicio de la contratación será el momento en que el Área

Fiscalizadora indique el orden de inicio, todo de conformidad con los términos del artículo 200 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, lo anterior debidamente documentado y por medio del Sicop.

Demás elementos y condiciones de conformidad con el Informe de Adjudicación No. 009-2023 preparado por la División de Contratación Administrativa y avalado por la Dirección Jurídica del Banco Popular.

Lo anterior, según lo establecido en el artículo 4 del acuerdo SUGEF 32-10 *Reglamento General de Auditores Externos*.

2. Instruir a la Administración para que presente ante el Comité Corporativo de Auditoría, en el plazo de un mes, una propuesta para crear una política que se ajuste a las sanas prácticas internacionales respecto al plazo en que debe permanecer una firma de auditores externos para auditar los estados financieros del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Se toma nota de que el Comité Corporativo de Auditoría conoce los riesgos asociados a que no se aplique la alternancia periódica de los auditores externos.

Asimismo, se recomienda que los auditores externos ejecutores de los procedimientos sean nuevos en cada una de las áreas auditadas, lo cual atenúa dichos riesgos". (393)
(Ref.: Acuerdo CCA-4-ACD-35-2023-Art-4)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 24

8.3.4.b.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento, el cronograma de actividades para el proceso de contratación de servicios de auditoría externa a nivel del Conglomerado Popular para el periodo 2024, con posible prórroga para el periodo 2025.

Se recomienda que el resto de la aprobación del proceso de contratación de servicios de auditoría externa para el periodo 2024, con posible prórroga para el periodo 2025, quede sujeta a la presentación y aprobación de la política interna de restricción a que se hace referencia en los incisos 2 y 3 del acuerdo CCA-4-ACD-35-2023-Art-4. (Ref.: Acuerdo CCA-4-Acd-36-2023-Art-5)

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

1. *Dar por conocido el cronograma de actividades para el proceso de contratación de servicios de auditoría externa a nivel del Conglomerado Popular para el periodo 2024, con posible prórroga para el periodo 2025.*

2. *Acoger la recomendación del Comité Corporativo de Auditoría, en el sentido de que el resto de la aprobación del proceso de contratación de servicios de auditoría externa para el periodo 2024, con posible prórroga para el periodo 2025, quede sujeta a la presentación y aprobación de la política interna de restricción a que se hace referencia en los incisos 2 y 3 del acuerdo CCA-4-ACD-35-2023-Art-4.*

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 cronograma de actividades para el proceso de contratación de servicios de auditoría externa a nivel del Conglomerado Banco Popular para el periodo 2024, con posible prórroga para el periodo 2025.

2. Acoger la recomendación del Comité Corporativo de Auditoría, en el sentido de que el resto de la aprobación del proceso de contratación de servicios de auditoría externa para el periodo 2024, con posible prórroga para el periodo 2025, quede sujeta a la presentación y aprobación de la política interna de restricción a que se hace referencia en los incisos 2 y 3 del acuerdo CCA-4-ACD-35-2023-Art-4”. (406)
(Ref.: Acuerdo CCA-4-Acd-36-2023-Art-5)

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Genoveva, yo estoy de acuerdo con la recomendación de Crowe Horwath, pero la política yo la daría por recibida no que se amarre esta Junta a tener auditores nuevos el año entrante, no sabemos cómo va a estar el mercado.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es una propuesta, Ili.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Se acepta la propuesta...se recibe, pero no se aprueba.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, es de hacer la política, perdón.

La Directora, Sra. González Mora:

Es de construirla, Iliana.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Instruir a la Administración para que traiga en un mes plazo una propuesta de política.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No hay política.

La Directora, Sra. González Mora:

No existe la política.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Está bien, gracias, don Manuel por la aclaración.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Recuerden que no estamos obligados, eso es una recomendación de la Superintendencia, pero no es obligación.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y cinco minutos**, finalizan su participación virtual el Director de Soporte Administrativo, Sr. Maykel Vargas García; el Jefe de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, Sr. Sergio Morales Saénz y el Jefe a. i. de la División de Contratación Administrativa, Sr. Allan Cornejo Serrano.

ARTÍCULO 25

8.3.5.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación, la revisión y actualización del Manual Integral de Riesgo, específicamente, del Tomo I: Riesgo de Crédito, Tomo II: Riesgo de Mercado, Tomo IV: Escenarios de Estrés Financiero y Tomo V: Riesgo Estructural de Balance. Queda pendiente el Tomo III: Riesgo de liquidez, en espera de la atención del inciso 2 del acuerdo CCR-03-Acd-32-2023-Art-8.

Asimismo, se recomienda solicitar a la Administración que, antes del 30 de abril, presente una estrategia para aprovechar la fortaleza que significa contar con un indicador de Suficiencia Patrimonial tan holgado (23,62%), a fin de determinar, inclusive, si los niveles de apetito están en función de la estrategia actual. (Ref.: Acuerdo CCR-05-ACD-54-2023-Art-6)

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

En el tema del riesgo de crédito, realmente, lo que estamos aquí indicando es que estamos incluyendo las modificaciones que se le hicieron al Perfil de Riesgo dentro del documento de riesgo de crédito como el de riesgo de mercado y como el de riesgo estructural de balance.

Realmente, fueron cambios aprobados por esta Junta Directiva y aquí estamos dándole atención a un acuerdo que nos indicaba que lo incluyéramos dentro de los manuales de riesgo, entonces estamos indicando que ya se incluyeron con esos acuerdos de Junta Directiva.

Y el tema relacionado con el segundo acuerdo que ustedes leyeron es en relación con el apetito. El apetito aprobado fue 16,50% y estamos teniendo una suficiencia patrimonial de 23,62%. Básicamente, esa es la presentación, doña Genoveva.

Y lo que sigue sería el acuerdo que usted ello.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Yo tengo una observación, porque la presentación... ¿si me permite, doña Genoveva?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, claro.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Eso prefiero que no lo toquemos hoy, porque en la presentación en la que venía adentro de los documentos hablando precisamente los límites de suficiencia, venía el que estaba y el propuesto y venían iguales. ¿No sé si fue un error en la presentación, don Alberto? Los límites.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿En cuál, doña Iliana?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

En la presentación que venía para nosotros.

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

Pero esos límites, doña Iliana, parece que hay un error en esa presentación, pero esos límites ya fueron aprobados con este acuerdo Junta Directiva, 5955, artículo 12, donde el apetito fueron 16,50%.

Yo lo que estoy diciendo aquí es que ya los incluí dentro del Manual de Riesgos, que fue un requerimiento que nos tomó esta Junta Directiva.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

De acuerdo, sí, porque no había cambio.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo creo que en la primera parte está claro los cambios que se hicieron al Manual Integral de Riesgo, no hay mayor tema ahí. Con relación al segundo párrafo de este punto, la inquietud del Comité era cómo hace el Banco para aprovechar esa fortaleza patrimonial desde el punto de vista estratégico. Ese es el tema. Dentro de eso está cómo podemos mover de una manera más conveniente para los intereses del Banco, exactamente en la parte del costo de los recursos, un mayor apalancamiento y con eso mejorar el tema del margen de intermediación y así aumentar la eficiencia operativa, etcétera.

Ese era el fondo del acuerdo y de la inquietud, entonces aquí pusimos como un punto de referencia, por ejemplo, refiéranse a los niveles de apetito que ya están aprobados en Junta y en todo el Reglamento lo puede uno ver, pero el tema es más de fondo, ningún Banco tiene esta fortaleza patrimonial como la nuestra. Entonces, si esa fortaleza no la aprovechamos, entonces, la ventaja competitiva desaparece.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí, tal vez, no es el momento, pero quiero desde ya, para que el señor Gerente valore, si es que esta Junta aprueba este punto 2, es que, para mejorar este tema, nuestra fortaleza que tenemos hoy en día con este indicador de suficiencia patrimonial pasa por una razón: colocar más crédito o una variable es colocar más crédito, hacer más negocio para aprovechar ese músculo.

Entonces aquí el tema es, precisamente, por eso entiendo el razonamiento que hace Comité, si es que no colocamos por los indicadores de Perfil de Riesgo que hoy tenemos definidos o cuál otra razón es la que vamos a considerar, porque lo que está claro es que en una etapa de contracción económica se coloca menos crédito, sin duda alguna, entonces aquí el reto es cómo combinar si tenemos indicadores que nos digan que estamos dejando de colocar recursos por el Perfil de Riesgo, el apetito de riesgo que marcó esta Junta.

Esa es una o dos qué músculo o qué estrategia vamos a seguir para que en los sectores del plan estratégico de los sectores adonde colocamos cómo más en un momento de contracción económica. Ahí es donde está...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Por ahí anda por ahí la cosa.

Ojo. Si uno tiene un patrimonio más fuerte, lo que lo que le dice a al público y los administradores es usted tiene bastante solidez, y ante qué responde el patrimonio, ante las pérdidas no esperadas. Porque las pérdidas esperadas usted las atenúa con las estimaciones.

Si tenemos una mayor solidez y tenemos un apetito de riesgo bajo, usted no está aprovechando esa ventaja. ¿Sí me explico?

Justamente, entonces, cuando uno pone límites al riesgo, mucha gente queda fuera y lo estamos viendo... yo vi, por ejemplo, los ajustes que se hicieron a BP Bienestar y se está asumiendo un poquito más de riesgo en algunos temas.

Entonces, aquí lo que quiere el Comité Corporativo de Riesgo es: yo le doy estas reglas del juego, aprovéchalas al máximo. Estas son sus fronteras, ¿cómo se mueve usted? Defínalo. Y si eso nos hace sentido, pues entonces venimos aquí a solicitar revisión de los [incomprensible en el audio].

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Gracias.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pero ¿eso no está listo?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Esa es la tarea.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Perdón y otro tema que no se tocó fue apalancamiento, que el mismo Gerardo nos hizo la observación.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí, sí, normalmente usted tiene un patrimonio fijo, que se alimenta con las autoridades retenidas nada más. El tema del Banco es que además de las utilidades retenidas, le entra capital en forma frecuente y a valor presente. Entonces, si usted está teniendo una captación que si pensáramos que no tiene costo es una conclusión equivocada. De hecho, el mayor costo financiero es el de los propietarios, y en este caso es el patrimonio.

Pero si usted logra hacer una combinación, una mezcla entre pasivo y patrimonio un poquito más tirada a la deuda, perfectamente, usted puede lograr ese costo financiero y ese es el gran reto que tenemos.

¿Cuál es la diferencia de nuestra? Ojo. Nosotros no tenemos cuentas corrientes de instituciones públicas como sí tienen los otros bancos, pero los otros bancos no se capitalizan como el Banco. ¿Qué es más? Depende del uso estratégico que se le dé los recursos, pero lo cierto es que nuestra mezcla financiera de los recursos captados es carísima y eso nos está liquidando nuestra imagen.

Tenemos que mejorar sustancialmente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El tema del apalancamiento, la relación que tenemos es la mitad con respecto al promedio de la industria. Salir a captar nada más no es el negocio, es que tenemos que fortalecer el negocio de crédito para que eso nos permita demandar más recursos y ojalá en la mezcla perfecta (costos bajos equilibrados con certificados de depósito a plazo, que finalmente siempre se requieren). Ese es el reto: hacer crecer el negocio y después apalancarse. Eso es lo que toca ahora.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Correcto, me quedó claro.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Está bien, la propuesta del acuerdo es:

1. Aprobar la revisión y actualización del Manual Integral de Riesgo, específicamente, del Tomo I: Riesgo de Crédito, Tomo II: Riesgo de Mercado, Tomo IV: Escenarios de Estrés Financiero y Tomo V: Riesgo Estructural de Balance. Queda pendiente el Tomo III: Riesgo de liquidez, en espera de la atención del inciso 2 del acuerdo CCR-03-Acd-32-2023-Art-8.

Ese sería la uno.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que lo que queda pendiente es el tomo III que es riesgo de liquidez y lo que está haciendo la Administración es un planteamiento conglomerado del manejo de la liquidez, entonces, por eso todavía no está la modificación.

Ahí se indica que...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Doña Genoveva, ¿me permite?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, claro.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Yo estoy de acuerdo con el punto 1, pero el punto 2 no. en Estos momentos, no.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El que dice:

2. Solicitar a la Administración que, antes del 30 de abril, presente una estrategia...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

No, absolutamente, no.

Le explico: esa suficiencia patrimonial hasta ahora nos permite la Superintendencia meterla al indicador de suficiencia, porque recordemos que ese es un capital secundario, que inclusive en este momento hay varios proyectos de ley en la Asamblea tratando de canalizar esos fondos a otras entidades y a otras instancias.

Entonces, nos pertenece y no nos pertenece, y yo no voy a desgastar a la Administración haciendo un plan en una suficiencia patrimonial que se está dando en este momento, que nos la permite la Superintendencia por las condiciones macroeconómicas que hay a nivel mundial, en otra instancia no la tendríamos, entonces, es una suficiencia ficticia, entre comillas.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No, yo creo que está equivocada, señora directora.

La Directora, Sra. González Mora:

A ver, es una estrategia, no es que se van a tomar decisiones inmediatas, y si queremos crecer, ser competitivos...

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Obviamente, pero, señores directores, ¿cuántas solicitudes le hemos hecho a la Administración en estos días?

La Directora, Sra. González Mora:

Tenemos grandes retos, está claro que los indicadores en red internacional y a nivel de la industria, estamos fuera en ese tema, y está claro que tenemos que mejorar la mezcla de ingresos y demás, y esa es la única forma. El que no arriesga no gana. Y ese es un tema que conocemos desde nuestros abuelos.

Así es que, con prudencia, y haciendo las medidas del caso, podemos empezarlo a estudiar. Ocupamos una estrategia en manejo de capital, una estrategia en manejo de liquidez y una estrategia de crecimiento.

Si nos quedamos, a como estamos hoy, este Banco en cinco años, sinceramente, con unos numerillos que he hecho, se termina. Tenemos que actuar, tenemos que actuar. Y ese el camino que a todos recomiendo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Yo tal vez no concuerdo con doña Shirley la afirmación del tema de dentro de los cinco años. Yo creo que la recomendación vale mucho la pena que la Administración elabore esta estrategia porque lo que sí es claro es que nuestra suficiencia patrimonial no es como el resto de la industria por razones obvias.

Entonces, si nosotros con este acuerdo le solicitamos a la Administración una estrategia para ver cómo llevamos... pueda ser que esa estrategia, tengamos que llegar a otros sectores que no hemos llegado a otros segmentos de mercado que no hemos llegado, para ver si colocamos más. Y que esto genere una modificación del plan estratégico que ya tiene, ¿por qué? Para aprovechar los segmentos.

Al ser las **veinte horas con dos minutos**, se retira la Directora, Sra. Shirley González Mora.

Vamos a ver, tenemos por un lado contracción económica. Es natural que ahí se contrae el crédito, tenemos un perfil de riesgo, probablemente, no estoy tan claro si es que nosotros, pueda ser que por riesgo, no atendemos un segmento de mercado del que ya está aplicado, eso no lo sabemos. Y cuarto, tenemos músculo para colocar más crédito.

Entonces, yo creo que esto es una alternativa que esta Junta le recomiende a la Administración valorar y traer acá esa estrategia, y si tiene sentido...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No es un plan, es una estrategia.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Es una estrategia en un mes para valoración.

Pero yo no quiero... Qué lástima que doña Shirley se fue ¿verdad?, sea tan fatalista como la planteó, pero la argumentación es que tiene mucho sentido que discutamos esto. A mí me parece que esto es estratégico.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Bueno, es una propuesta del Comité Corporativo de Riesgo. Si la Junta la vota negativa, pues no se hace, y ahí seguiremos con la plata debajo del colchón.

Al ser las **veinte horas con tres minutos**, reingresa la Directora, Sra. Shirley González Mora.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo sí estoy de acuerdo como dice doña Shirley: el que no arriesga no... hay que arriesgar.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Eso se llama especular.

La Directora, Sra. González Mora:

Además, son un montón de decisiones de mejoría, de control de gasto, de estrategia de negocios, de productos, no es solo endeudarse. Es una estrategia integral lo que hay que hacer.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Lo que yo no sé es por qué metieron ese punto 2 aquí, o sea.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Si no lo quieren votar...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo, digamos, el punto 1... yo estoy totalmente de acuerdo, pero en esa parte 2 dice: *Solicitar a la Administración que antes del 30 de abril presente una estrategia.*

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Se separan.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Lo separamos, eso sí haría, separémoslo.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Incluso, si al 30 de abril es una fecha que se siente muy cercada por el tema de Semana Santa, de repente, pónganle el 15 de mayo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

A mí me parece que debería ser mayo.

Tal vez hacer una aclaración: es una estrategia que además la ejecución de esa estrategia nos va a llevar rato, no es algo de una mañana. Ojalá pudiéramos hacerlo. Hay una idea por ahí para hacerlo.

La Directora, Sra. González Mora:

Esto va alineado a lo que hemos venido manejando en Riesgo, en Auditoría, acá mismo, en relación con otras medidas. Ustedes están trabajando en cómo reducir el gasto, en cómo retener el tema de bienes adjudicados, en cómo rentabilizar pignoración, cómo incrementar... pero todo eso tiene que ir acompañado de una estrategia de crecimiento, y se crece financiándose. Esa es la única forma, es más, si eso no fuera así, los bancos no existirían, porque para alimentar un negocio y hacerlo exitoso se requiere financiamiento, no hay de otra.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Extendamos la fecha al 30 de mayo y que sea una estrategia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es una estrategia para valoración de la Junta y las acciones...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Como punto 2. Y el punto 1 queda como estaba.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Yo lo que me pongo es en los zapatos de la Administración, que le hemos pedido un montón más de mociones, esta es como otra moción más de las de Jorge, así, con todo respeto, compañeros, yo pienso que no debería ir ahí, porque aquí lo que debía era lo del Manual Integral de Riesgo, eso sí va junto, se aprueba.

Pero este tipo de solicitudes creo que hemos abusado un poco, entonces será don Marvin el que va a tener que integrar todas mociones y solicitudes que le hemos hecho a nivel de Junta Directiva ¿verdad?, que al final creo que confluyen precisamente lo que queremos todos: mayor colocación de créditos y abarcar sectores que no estamos abarcando.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Tal vez ahí habría que incluir el tema ese de una estrategia para que sea valorada por esta Junta ¿verdad?, porque casi que se da como...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, si están de acuerdo, lo sometemos a votación. ¿De acuerdo?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

De acuerdo, a mayo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Aprobar la revisión y actualización del Manual Integral de Riesgo, específicamente, del Tomo I: Riesgo de Crédito, Tomo II: Riesgo de Mercado, Tomo IV: Escenarios de Estrés Financiero y Tomo V: Riesgo Estructural de Balance.

Queda pendiente el Tomo III: Riesgo de liquidez, en espera de la atención del inciso 2 del acuerdo CCR-03-Acd-32-2023-Art-8.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 9 inciso i) del Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo”. (407)

(Ref.: acuerdo CCR-05-ACD-54-2023-Art-6)

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

“Solicitar a la Administración que, antes del 30 de mayo, presente, para valoración de esta Junta Directiva, una estrategia para aprovechar la fortaleza que significa contar con un indicador de Suficiencia Patrimonial tan holgado (23,62%), a fin de determinar, inclusive, si los niveles de apetito están en función de la estrategia actual”. (408)

(Ref.: Acuerdo CCR-05-ACD-54-2023-Art-6)

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS CON SEIS MINUTOS.**

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General

SESIÓN ORDINARIA 5990

Acta de la sesión ordinaria número **CINCO MIL NOVECIENTOS NOVENTA** 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 **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y UN MINUTOS** del **MIÉRCOLES VEINTINUEVE DE MARZO DE DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Geneveva Chaverri Chaverri; el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, y la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón. Participó de manera virtual: la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero.

Además, asistieron de manera presencial: el Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón; el Auditor Interno del Banco Popular, Sr. Manuel González Cabezas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. A su vez, participó de forma virtual: el Director Corporativo de Riesgo a. i., Sr. Alberto Navarro Barahona.

ARTÍCULO 1

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sesión 5990, miércoles 29 de marzo, 2023.

Aprobación del acta.

¿Algún comentario?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Del orden del día.

La Directora, Sra. González Mora:

Del Orden del Día.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, perdón. Gracias.

Aprobación del orden del día.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión 5988.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- Comunicado de Conassif sobre intento de ciberataque.

3.2.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica en acatamiento de lo dispuesto en el artículo 6, *Cuantificación del canon anual*, del *Reglamento para la Contribución de los Sujetos que realicen Actividades Descritas en los Artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786 al Financiamiento del Presupuesto de la Superintendencia General de Entidades Financieras*, el monto del canon 2023. (Ref.: Oficio CNS-1789/09)

3.3.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional con corte al 17 de marzo de 2023.

3.4.- La Sra. Vilma Campos Gómez presenta el Informe Final de Gestión como Directora de Junta Directiva Nacional, correspondiente al periodo del 19 de setiembre del 2022 al 28 de febrero del 2023. (Ref.: Informe Final de Gestión)

3.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, invita al Sr. Iván Sosa, Ejecutivo Gartner, al Sr. Federico Castro, Ejecutivo de Intel, y a la Sra. Krushenka Reyes, Ejecutiva MICROSOFT, a la celebración del día Mundial de la Creatividad y la Innovación, intitulado "Día de la Innovación CFBPDC", por realizarse el 21 de abril de 2023. (Ref.: Oficio GGC-398-2023, GGC-396-2023 y GGC-399-2023)

3.6.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, da respuesta al oficio CM-SM-023-2023, suscrito por la Sra. Sandra Hernández Chinchilla, Secretaria Municipal de Parrita, en relación con el interés de la instalación de una sede del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el Cantón de Parrita. (Ref.: Oficio GGC-411-2023)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, los Estados Financieros Consolidados del Conglomerado Financiero Banco Popular, al 31 de diciembre de 2022.

6.2.- Validación de la Gerencia General a la propuesta de Estructura Organizacional.

6.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

6.3.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones eleva, para aprobación, el aumento salarial.

6.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones eleva, para aprobación, el pago del incentivo del BDP.

6.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones eleva, para aprobación, la exoneración de Popular Pensiones de su cumplimiento de la llave de pago de utilidad.

7.- Asuntos Varios".

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, ¿algún comentario?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

De mi parte, no.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Ninguno.

Iliana González, de acuerdo.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Una alteración al orden del día para que la Presidente hable al final de la agenda o al principio.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, ¿algún comentario con respecto al acta?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Perdón, doña Genoveva, ya pasó el orden del día.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, ya pasó.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

No podríamos, si esta Junta Directiva tiene a bien, pasar el punto último a que sea penúltimo, es decir, que el 6.3.3 sea el 6.3.2. Invertir nada más el orden de los últimos dos puntos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Que el 6.3.3 sea el 6.3.2.?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Sí. Muchas gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Invertir el orden de los dos últimos puntos de agenda, a fin de conocer primero el 6.3.3 y posteriormente el 6.3.2.

2. Aprobar, con la modificación indicada, el orden del día para la sesión 5990, celebrada el 29 de marzo de 2023”. (417)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 5988.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores si no hay alguna objeción al acta, la damos por aprobada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 5988, celebrada el 22 de marzo de 2023”. (418)

ARTÍCULO 3

3.1.- Comunicado de Conassif sobre intento de ciberataque.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.1. corresponde a un comunicado del Conassif sobre el intento de ciberataque. Ellos hacen una descripción de lo que le pasó a la página del Conassif e informan a todo el sector financiero.

La propuesta es darlo por recibido.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el comunicado del Conassif, mediante el cual informa que la página web del Conassif fue objeto de un posible incidente de ciberseguridad que fue detectado por los mecanismos de control internos, y según los cuales no se ha determinado afectación alguna en la información contenida en ella”. (419)

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica en acatamiento de lo dispuesto en el artículo 6, *Cuantificación del canon anual*, del *Reglamento para la Contribución de los Sujetos que realicen Actividades Descritas en los Artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786 al Financiamiento del Presupuesto de la Superintendencia General de Entidades Financieras*, el monto del canon 2023. (Ref.: Oficio CNS-1789/09)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.2. también viene del Conassif y comunica en acatamiento de lo dispuesto en el artículo 6, Cuantificación del canon anual, del Reglamento para la Contribución de los Sujetos que realicen actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley de Legitimación de Capitales. Ellos dicen de ese cambio de canon y la propuesta es darlo por recibido y trasladarlo a la Administración para lo que corresponda.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo estuve leyendo el documento y hablaba sobre una progresividad que tenía un cambio a la forma de cobrar. Se había acordado cobrar un monto, pero que a partir de esta fecha ya se iba a empezar a aplicar una progresividad en el cobro.

La consulta es, ¿no sé cuánto es lo que pagamos y hacen un prorrateo para todos? ¿Si tienes un poquito más de datos sobre esto? porque solo vi tablas, no vi valores.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

¿No sé si don Alberto Navarro sabrá?

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

No lo tengo a mano esto, don Luis.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Queda, tal vez, pedirle esa aclaración a la Administración y que posterior mande esta información acá.

¿Si lo tienen a bien?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Están de acuerdo?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por recibido y trasladar a la Administración, para su aplicación según corresponda, el oficio CNS-1789/09, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica en acatamiento de lo dispuesto en el artículo 6, Cuantificación del canon anual, del Reglamento para la Contribución de los Sujetos que realicen Actividades Descritas en los Artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786 al Financiamiento del Presupuesto de la Superintendencia General de Entidades Financieras, el monto del canon 2023.

2. Solicitar a la Administración que, para una próxima sesión se refiera al tema de la progresividad del cobro del canon”.
(420)

ARTÍCULO 5

3.3.- Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional con corte al 17 de marzo de 2023.

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 recibido el Informe semanal enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional con corte al 17 de marzo de 2023.

Lo anterior, de conformidad con el acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8 del 5 de octubre del 2022”. (421)

ARTÍCULO 6

3.4.- La Sra. Vilma Campos Gómez presenta el Informe Final de Gestión como Directora de Junta Directiva Nacional, correspondiente al periodo del 19 de setiembre del 2022 al 28 de febrero del 2023. (Ref.: Informe Final de Gestión)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El Informe Final de Gestión de doña Vilma Campos.

La propuesta es darlo por recibido y enviarlo a las instancias que corresponde.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el Informe Final de Gestión de la Sra. Vilma Campos Gómez como Directora de Junta Directiva Nacional, correspondiente al periodo del 19 de setiembre del 2022 al 28 de febrero del 2023.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 12 inciso e) de la Ley No. 8292 General de Control Interno y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión No. D-1-2005-CO-DFOE”. (422)

ARTÍCULO 7

3.5.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, invita al Sr. Iván Sosa, Ejecutivo Gartner, al Sr. Federico Castro, Ejecutivo de Intel, y a la Sra. Krushenka Reyes, Ejecutiva MICROSOFT, a la celebración del día Mundial de la Creatividad y la Innovación, intitulado “Día de la Innovación CFBPDC”, por realizarse el 21 de abril de 2023. (Ref.: Oficio GGC-398-2023, GGC-396-2023 y GGC-399-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El Gerente General, don Marvin, invita a personeros de Gartner, Intel y de Microsoft a la celebración del día Mundial de la Creatividad y la Innovación, se llama Día de la Innovación CFBPDC, por realizarse el 21 de abril. Ahí están las notas.

La propuesta es darlo por recibido.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perdón, ¿este es el punto en el que usted quiere ampliar más?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sería en Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, continúe, por favor.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibidos los oficios GGC-398-2023, GGC-396-2023 y GGC-399-2023, mediante los cuales el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, invita al Sr. Iván Sosa, Ejecutivo Gartner, al Sr. Federico Castro, Ejecutivo de Intel, y a la Sra. Krushenka Reyes, Ejecutiva MICROSOFT, a la celebración del día Mundial de la Creatividad y la Innovación, intitulado “Día de la Innovación CFBPDC”, por realizarse el 21 de abril de 2023”. (423)

ARTÍCULO 8

3.6.- El Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, da respuesta al oficio CM-SM-023-2023, suscrito por la Sra. Sandra Hernández Chinchilla, Secretaria Municipal de Parrita, en relación con el interés de la instalación de una sede del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el cantón de Parrita. (Ref.: Oficio GGC-411-2023)

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

El 3.6., un comunicado de la Gerencia General que da respuesta a un oficio suscrito por la Secretaria de la Municipalidad de Parrita, en relación con el interés de la instalación de una sede del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el cantón de Parrita.

La propuesta es también darlo por recibido.

Eso sería, señora presidenta y señores directores.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En relación con este punto, yo sé que es un punto meramente administrativo, pero yo creo que, tal vez, ligeramente podría hacer una respuesta de su parte, que nos cuente rápidamente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nosotros dijimos que vamos a hacer los estudios correspondientes.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Aunque hay que aclarar que sí es un tema de la Junta Directiva porque es la que tiene que decidir la apertura de una oficina en un determinado lugar.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Nada más, ¿cuánto es el proceso para la apertura de una oficina?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No tengo claro el tiempo, pero sí pasa por un análisis previo que se hace del área, de la zona y a partir de ahí se establecen los supuestos del negocio, se ven con la Subgerencia de Negocios y las áreas respectivas y, posteriormente, se ve con la Gerencia y si se tiene una posición positiva se eleva a la Junta.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, pero ¿más o menos?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No tengo idea.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Ese mapa existe ya, la Dirección de Gestión ya lo tiene levantado en función de varios aspectos o varios sectores: población, centros de negocio, facilidades, estadística.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

También dónde han cerrado ¿qué criterios usaron?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Todo eso está. Yo diría que el tiempo va a estar en función del interés particular que tenga la Gerencia, en este caso, de tener presencia en un lugar o de eliminarla o de fundirla con otras oficinas, etc.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Y el valor que la zona represente para los negocios del Conglomerado, supongo yo. Por eso debe haber estándares de análisis que, me extraña, que estén cerrados.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo hice la pregunta... acá está el caso de Parrita, pero también quedó pendiente todavía, me imagino que llegará a esta Junta, el caso de la sucursal de San Carlos que se iba a trasladar y se iba a hacer en otro lado.

Y, aquella gente de Tierra Blanca que estaban muy entusiasmados, aparte de que ahí hubo un poquito también de intervención del Sr. Presidente que les va a ir a inaugurar varias cosas que van a hacer en Tierra Blanca. Ellos le dijeron al presidente que el Banco Popular iba a venir a poner una sucursal, entonces, el señor Presidente está muy ilusionado con el asunto también. Se lo dejo ahí en la mesa.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Con respecto a la pregunta que le estamos haciendo a la Gerencia, normalmente uno tiene mapeado dónde quiere estar y dónde no quiere estar y si desde Plan Estratégico están en el año 1, en el año 2, en el año 3, en esas ubicaciones.

Yo estoy en la parte de comercio, siempre recibo muchas invitaciones a abrir sucursales y si me dedico a estar evaluando aperturas, pues destinaría recursos solo para estar evaluando.

Cuando me llegan esas solicitudes ya yo tengo mapeado qué sectores quiero, qué no, por tanto, de facto, esta no la tengo en mi lista y ni siquiera procedo a hacer evaluación para no gastar tiempo.

La pregunta que hago es que deberíamos saber ¿si, por lo menos, Parrita está dentro de nuestra lista? Si no está dentro de nuestra lista, no tener que generar recursos sobre algo que quizá ya sabemos que no.

Ya tenemos Quepos o ya tenemos Jacó, no sé si tenemos por ahí, Parrita se cubre en ese radio de acción. Un poco, ese es el mensaje de no gastar recursos cuando ya lo tenemos mapeado.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nosotros tenemos ahorita en proceso lo que es el desarrollar los negocios sobre la base de BP, que son los supermercados con los que vamos a establecer nuestra oficina de operación para no tener que encarecer nuestra operación a través de una agencia. Se me fue el nombre... puntos BP. Así es, Punto BP.

Esto lo que quiere decir es que la estrategia lo que define es cómo vamos a ir incorporando nuevos puntos de enlace para que los clientes nuestros lleguen a hacer sus negocios ahí, pago de agua, luz, teléfono, servicios, pago de préstamos, adelanto de efectivos.

De esta forma eliminar el costo tan alto que tenemos en las oficinas y, en la que ya tenemos las oficinas, pues que se dediquen a hacer la gestión de ventas, propiamente.

En este momento, tenemos el fortalecimiento de algunas oficinas, por ejemplo, Nosara, Guacas y ya estamos en el proceso de fortalecimiento de las oficinas. En algún momento se dijo que se tenían que cerrar, en su momento se analizó y se dijo "perdón, no es un tema de cierre, hay operación de los bancos. Vamos a tratar de analizar cómo potenciar las oficinas".

Algunas que se tenían para cierre como Cali, Cali va a estar muy cerca de lo que va a ser Ciudad Gobierno, a 500, 600 metros; también eso replantea las estrategias. Real Cariari que era una que nos estaban recomendando cerrar, se hizo un análisis y aquí estuvo don Juan Francisco, hizo la presentación y se determinó que no correspondía cerrarla sino, más bien, seguirla potenciando.

Y, algunas fusiones que se están haciendo ahí, Belén con Lindora. Lindora sí la vamos a cerrar porque el costo es muy alto, la afluencia de clientes no es alta, sin embargo, su operación sí es importante desde el punto de vista de colocación.

Lo que vamos a hacer es cerrar Lindora, que tiene un costo de alquiler de \$8.000.000 por mes y la vamos a pasar con Belén y la fuerza de ventas que se encargue de seguir haciendo la gestión.

Esas son las estrategias que tenemos en este momento.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Usted podría mandar aquí o a mí, particularmente, todo el informe de por qué se cerró Uvita de Osa para ver qué data usaron, porque la que tengo yo, por otras razones, hay un desarrollo desproporcionado. Claro desproporcionado y están Nacional y Costa Rica en ese pequeño pueblo y nosotros, más bien, nos fuimos.

Para saber por qué nos fuimos y ver en qué basaron este ... porque, además, Parrita no tiene ni el mínimo potencial a corto plazo que ya tiene Uvita, en 1800 permisos en Dominical de construcción, de Dominical a Palmar.

Se está pensando en el Aeropuerto del Sur y nosotros, más bien, debilitando cuando sabemos que Neily es muy mala, creo que tiene la calificación más baja.

Ese informe, para saber qué fue lo que originó y que, además, nos quedamos sin nada a pesar de que ahí quién puede asistir un cajero, ahí no hay ... lo puede asistir Quepos, está a media hora, o lo puede asistir Pérez Zeledón porque sé que los costos de los cajeros dependen que oficina cercana usted pueda tener para asistirlos.

Creo que eso es uno de los beneméritos. Tal vez, si me manda o nos manda ese informe porque van como Quepos, con mejor calidad en el crecimiento de Costa Rica.

Nada más.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias. Continúe, don Luis Alonso.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Ya terminé.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, sometemos a votación los acuerdos presentados en asuntos informativos.

¿Si están de acuerdo?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias, doña Iliana.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-411-2023, mediante el cual el Sr. Marvin Rodríguez Calderón, Gerente General Corporativo, da respuesta al oficio CM-SM-023-2023, suscrito por la Sra. Sandra Hernández Chinchilla, Secretaria Municipal de Parrita, en relación con el interés de la instalación de una sede del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en el cantón de Parrita”.
(424)

ARTÍCULO 9

4.- Asuntos de Presidencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

En asuntos de Presidencia, brevemente, en la sesión 5983 de marzo 7, se pidió que se coordinara una capacitación en el tema del Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistémica.

Don Luis Alonso hizo su gestión y nos dan dos fechas: martes 25 abril de 9 a 12 o viernes 28 abril de 9 a 12. Ustedes elegirán si la quieren virtual o la quieren presencial y va a ser impartida por don Javier Cascante.

Yo creo que sería bueno definir de una vez la fecha.

A mí me parece martes 25 abril de 9 a 12, yo sé que muchos tienen programadas reuniones de sociedades y comisiones, pero viernes se les está cortando parte de... digamos los que se van de vacaciones desde viernes. Principalmente, como martes, miércoles y jueves son días más de Banco, no sé si están de acuerdo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Cuáles son las opciones?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Martes 25 abril, don Raúl, de 9 a 12 o viernes 28 abril de 9 a 12, con don Javier Cascante.

Ustedes escogen la modalidad porque ese día tenemos Banco, entonces, podría ser presencial o puede ser virtual. Yo creo que virtual.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es solo para nosotros.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Es solo para nosotros o vienen...?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Podría ser entendible a los directores de sociedades.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿A los directores de las sociedades?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El tema es, ¿cuál es el tema?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El tema es Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistémica.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Eso es muy de Banco.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y esa solicitud salió de aquí, de un acta, de un acuerdo de aquí.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Sí me permite la sugerencia, la Junta Directiva Nacional y Alta Gerencia y directores de primer nivel, incluyendo los órganos de ... que ya con eso somos bastantes.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, ¿si están de acuerdo?

Procedemos a votar para quedar en firme que el martes 25 de abril, de 9 a 12, virtual y siendo el instructor don Javier Cascante.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Ilina González, de acuerdo

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Realizar una capacitación en el tema del *Reglamento sobre la Metodología de Identificación de Entidades de Importancia Sistémica* el martes 25 de abril de 9:00 a. m. a 12 m., en modalidad virtual.

2. Instruir a la Secretaría General para que curse la invitación a la gerencia y directores administrativos.

Lo anterior, en cumplimiento a lo instruido a esta Secretaría General mediante acuerdo n.º 287 tomado en la sesión 5983 del 7 de marzo del 2023”. (416)

ACUERDO FIRME

ARTÍCULO 10

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

El otro asunto, rápidamente, también para darle... Marvin trae dos puntos de Presidencia también.

Vengo de una reunión rápida con la gente del Sindicato, que me habían invitado, tenía una reunión presencial con ellos y un café, y, pues pidiendo lo de la cuestión del bono, que creo que usted trae algo para hoy y lo de ... ese poquitito del aumento de salario también que están pidiendo. Y, pues, reiterándole a la Junta Directiva todo el apoyo de parte de ellos.

Luego me hicieron entrega ahí de un comunicado que les mandaron a todos sus asociados en relación con a los anónimos que han andado circulando en las redes sociales. Ellos nos descalifican y están muy molestos con eso, entonces, querían que les externara y quedara aquí que ellos nos entregaron el documento ese.

Tal vez se los puedo pasar por si alguien no lo ha leído para que ustedes lean aquí que fue lo que ellos escribieron.

Eso sería todo.

Don Marvin, usted tiene dos asuntos, uno, la explicación del *Innovation day* y ¿el otro?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El otro lo podemos ver en ... es con respecto a fondos especiales. Me gustaría verlo ahorita para tomar una decisión.

ARTÍCULO 11

Asuntos de Presidencia.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El primero es con el tema del BP *Innovation day*. Tenemos una gestión que hemos venido trabajando con la ayuda de don Federico de Intel quien nos ha venido apoyando con el tema de innovación.

Inicialmente íbamos a hacer un conversatorio, después planeamos hacer algo de mayor alcance y para el 21 de abril, les va a llegar la invitación formal, pero es para adelantarles, el 21 de abril vamos a tener un día de *Innovation day*.

Vamos a invitar a las juntas directivas, a la Alta Gerencia, tanto del Banco como de las sociedades, directores, etc. y a alguna gente de las sucursales para que nos apoyen, para tener un día donde podamos conversar y meditar sobre el tema de la innovación, lo que está pasando a nivel del mundo y lo que está pasando a nivel del Banco.

Vamos a tener el apoyo de don Federico de Intel quien nos va a contar su historia de cómo se ha venido implementando en Intel la innovación. Vamos a tener también el apoyo en un foro de expertos en tema de innovación de Huawei, de Microsoft y de Gartner para que nos apoyen también en un foro de cómo lo han aplicado ellos, cuáles han sido los resultados que tienen.

Un foro también donde podamos meditar sobre lo que hemos hecho a nivel del Banco, también para poder reflexionarlo y algunas premiaciones que vamos a hacer de las áreas que han venido generando innovación.

Es un evento que lo queremos hacer en un hotel, estamos en los procesos de contratación, más o menos son como 200 personas y lo que queremos es nuevamente seguir en este impulso sobre el tema de innovación.

Les va a llegar la invitación, pero quería invitarlos desde ya para que separen ese día y también para que ustedes vean las cartas que hemos circulado de invitación a este *Innovation day*.

Tenemos muy buen apoyo de parte de ellos y esperamos que sea un día muy importante donde podamos proyectar todas estas acciones. 21 de abril.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Todo el día es?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Todo el día, pero ustedes pueden estar el tiempo que sea.

Estamos invitando al ministro de Ciencia y Tecnología, estamos invitando a algunos personeros de Casa Presidencial también.

La Directora, Sra. González Mora:

Debería invitar al presidente del INA.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo tengo una reunión con él un día de estos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y si le falta algún expositor, hay un señor que es experto en innovación, que está en la Universidad Cenfotec, Tomás del Camino, Dr. Tomás del Camino, por si le falta alguien. Es muy, muy bueno.

ARTÍCULO 12

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

El otro tema que quería comentarles es que con los fondos especiales tenemos una... se establece en el artículo 40 de la Ley Orgánica del Banco Popular, y ahí tenemos una discusión en esa línea, que deben trasladarse los recursos una vez aprobado por la Junta Directiva, donde se defina el monto que se va a trasladar y el destino que se va a trasladar.

El monto lo conocemos, es el 15% de las utilidades que tuvimos en el año 2022 y el destino lo conocemos también porque es el que definimos con Casa Presidencial, que íbamos a fortalecer los fondos especiales para el proyecto BP Bienestar. Esa línea está cubierta.

Los estados financieros auditados los conocimos, quedaron aprobados el 22 de febrero y el artículo 40 establece que una vez definido el destino, 30 días después tiene que hacerse el traslado de los fondos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Y son hábiles, no naturales?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tenemos el criterio jurídico y si son hábiles, tendríamos chance hasta el 4 de abril para trasladarlos, pero el 4 de abril estamos en Semana Santa y no hay sesión. Hoy sería el día en el que tendríamos que aprobarlo.

Sin embargo, también existe el tema de que debería ser no contra los aprobados el 22, sino los consolidados que son los que vamos a estar viendo hoy por temas de cualquier ajuste que pueda suceder.

El punto es si la interpretación que le estamos dando son los consolidados, tenemos tiempo de verlos en el mes de abril. Si definimos que es del 22, tenemos tiempo hasta el 4 de abril.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Juan, ¿verdad que hay un criterio adicional al respecto?

Creo que es hasta el 15, 14, por ahí.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

En términos de tiempo, lo importante es identificar con la presentación de los estados, como lo dice el artículo, la certificación de utilidades. Eso se conoce en una sesión, se discute, y cuando se aprueba la sesión, es en una fecha determinada, y a partir de ahí corren los 30 días.

Habría un poco más de tiempo, sin embargo, ciertamente estamos como en el filo de conocer y de cumplir con lo que establece el artículo 40. Yo sí considero que es oportuno que en esta sesión, se hable del tema, se indique cuál es el procedimiento que van a seguir conforme a la distribución de ese porcentaje porque sí estamos en el límite de atención.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No entendí, Juan, si agrega al plazo que se mencionó del 4 de abril.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Si en la fecha que se conoció y se aprobó en la sesión donde se conocieron los estados financieros, eso sí, los auditados por la Auditoría Externa, eso a partir de ese momento empiezan a correr los 30 días hábiles que sería a partir del 1 o 2 de abril, que fue cuando se aprobó la sesión.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Cuando quedó en firme y fue el 22 de febrero. Por eso, en 30 días hábiles contados, nos da al 6 de abril.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

¿A partir del 22?

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

A partir del 23, el día siguiente.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Aquí la discusión que yo tuve con Marvin es ... y la norma lo que dice es que de los estados financieros auditados del Banco, sin embargo, podría... me parece una duda razonable, que si eso incluye las sociedades o no.

Tengo la sospecha, nada más la sospecha de que en años anteriores ha considerado las sociedades. Yo pienso que es más fácil y estrictamente interpretando la norma o sin interpretarla, debería ser las del Banco puro.

Si ese fuera el caso, la fecha fatal o de inicio es el 22, pero como hay una duda razonable que debe ser resuelta desde el punto de vista jurídico, a mí me parece que la Junta podría interpretar que ese plazo cuenta a partir de hoy, que se van a conocer y aprobar los estados financieros consolidados que ya se vieron en el Comité Corporativo de Auditoría.

Si es que ese porcentaje entonces se podría calcular sobre esos estados financieros consolidados, se haría el traslado sobre los mismos. Si la conclusión es que no se incluiría tema sociedades dentro de ese grupo, o temas de utilidades dentro de eso, entonces, se traslada sobre lo que sería Banco, Banco, pero me parece que existiendo esa parte jurídica sin resolver, sería razonable desde el punto de vista que se considere como fecha de inicio de ese mes, el día de hoy que se van a conocer y a aprobar los estados financieros consolidados, auditados consolidados.

Ese es mi criterio.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Buenas tardes, señora presidenta, señores directores y asesores.

Aquí el tema de fondo es... yo no quisiera que... esto es demasiado importante. Yo no quisiera que para acomodar el tema del plazo, tengamos que entender una de las dos respuestas, si es el consolidado de los estados financieros o no, porque ahí, el efecto de esa decisión incide en el monto de los recursos que se van a asignar.

No quisiera que, por un tema de plazos para resolver, tengamos que interpretar qué es lo que dice la norma. No sé si me explico.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Tiene una solución definitiva a tu planteamiento, aquí tenemos al Asesor Legal, que el Asesor lea la norma y nos diga o le diga a este cuerpo colegiado si cabe sobre el consolidado o si cabe sobre el estado financiero auditado del Banco.

Si lo que cabe es que sea sobre los del Banco, entonces, me parece a mí que la Junta Directiva debería tomar una decisión hoy. Si no es así, de acuerdo con el criterio que nos aporta el Asesor Legal, que habría espacio para contar los 30 días a partir de hoy, pero bueno para eso estamos los asesores aquí.

La Directora, Sra. González Mora:

Pregunto, estrictamente contable, ¿el monto a trasladar variaría si lo hacemos sobre... o si no hacemos sobre los consolidados? Entonces, aquí hay dos temas, el legal y el contable y la conveniencia corresponde a efectos de los fondos, que es un tema que tenemos clarísimo para impulsarlo.

Lo que me extraña es que, si este Banco tiene tantos años de funcionar y siempre ha existido esa regulación, hoy tengamos esta duda. Señores, ¿cómo lo hemos venido haciendo históricamente?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Nos parece, a don Manuel y a mí, que lo hemos estado haciendo sobre el consolidado, incorporando las utilidades de las sociedades.

La Directora, Sra. González Mora:

¿De dónde surge la duda?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Dos cosas: en cuanto al monto a trasladar, lo que se dijo para BP Bienestar es que se iban a trasladar las utilidades del 2022, Banco, para poder completar los 25.000 millones que va a necesitar fondos especiales.

Bajo esa perspectiva, lo hicimos sobre las utilidades proyectadas, consolidando las de las sociedades anónimas. Ese es uno. El punto aquí de qué podemos trasladar, eso lo podemos ver con tiempo y en el acuerdo.

El punto es si debemos verlo hoy para resolverlo en función de que el 22 de febrero se aprobaron los estados financieros auditados del Banco y si considerando que son días hábiles, los días hábiles se nos vencen el 4 de abril, entonces, hoy tendríamos que tomar el acuerdo de trasladar y aprobar el traslado del 15% de las utilidades del Banco para BP Bienestar.

Con eso estaríamos según el acuerdo, se le podría agregar que se le instruye a la Administración para que determine legalmente si procede solo sobre las utilidades del Banco o las que incorporan también las de las sociedades anónimas, pero eso sería como un segundo acuerdo.

La Directora, Sra. González Mora:

Pero vuelvo y repito, ¿cómo se ha hecho en el pasado, por qué hay que resolver eso hoy?, ¿cuántos años tiene el Banco?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Manuel, usted debería saberlo como Auditor, más que nadie creo que es la persona indicada que nos guíe.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Yo creo que la menor de las preocupaciones debería ser cómo se ha hecho en años anteriores, porque si de repente en lo que yo me acuerdo, se ha hecho sobre el consolidado, pero no estoy seguro si hemos cometido un error.

No estoy seguro.

La Directora, Sra. González Mora:

¿Quién sabe?

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Puede ser que haciendo una interpretación jurídica, por eso yo digo que el tema jurídico hay que verlo, pueda ser que haciendo una interpretación jurídica... acuérdense que las sociedades no siempre han existido.

De repente se fueron incorporando las sociedades a un Banco que antes no tenían y por método de participación que es el que aplica para integrar las utilidades de las sociedades al Banco, en el estado financiero se han tomado como una sola cosa.

Si fuéramos muy estrictos en el análisis ahí dice Banco, entonces uno diría ¿hasta dónde aplica el que yo les sume a las utilidades del Banco, las utilidades de las sociedades? Que eso es justamente lo que se hace normalmente aún en el estado financiero que conocimos el 22 y que llamamos como Banco. Aún ahí, por método de participación, están incorporadas las utilidades de las sociedades, por método de participación, pero no es que esas sean las utilidades del Banco.

Si usted lo segrega, ahí viene el Banco tal y de cada sociedad suma tal, y aquí está la suma total. Entonces, uno podría construir una interpretación, pero ese es el reto de hoy día.

Yo creo que, históricamente, se ha hecho, sin ningún tipo de cuestionamiento como este que estoy haciendo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El tema para mí es legal, es apegarse a la legalidad y me inquieta que, ante un destino diferente, se aplique una singularidad en la decisión... así es que yo me quedaría con el criterio más conservador si es que hay duda... Banco, porque los Fondos Especiales no existirían si no existiera el Banco, es un asunto de qué es primero y qué es después, y la ley que don Eduardo promovió, creo yo que tenía el objetivo de que el originador de esos fondos sea... No había subsidiarias, entonces no hay tal interpretación, me parece a mí, no debería, pero yo creo que la palabra la debe tener don Juan Luis y yo no sé si por la carrera sea suficiente con una lectura y una interpretación al vuelo del asesor jurídico o si esto requiere un poco más de análisis, pero lo que sí quiero llamar la atención es que esto no se convierta en una singularidad, porque ahí sí nos podemos meter en problemas.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Precisamente es eso: si lo hacemos diferente, lo convertimos en una singularidad. Ahora, el tema es que hay un acuerdo, que se hizo una estimación para alimentar los recursos de este programa especial con cada puesto de fondos. Todos refuerzan que no tenemos, me parece, que hacer nada diferente a lo que hemos venido haciendo y si siempre lo hemos hecho así, hagámoslo así, que eso refuerza más bien el darle contenido a este programa especial que ya contó con un acuerdo de esta agenda.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez para separar: la primera preocupación es que no se nos vaya el plazo, fue el 22 de febrero, la decisión tendríamos que tomarla hoy. La decisión es cumplir con lo que establece el artículo 40 que es en el inciso B, que dice que se trasladen los recursos que la Junta Directiva debe aprobar el destino y el porcentaje. Es un 15% y el destino va a ser BP Bienestar.

El punto crítico es la fecha, lo que yo no quisiera es que la fecha se nos pase, esos 30 días. Eso es lo que me tiene preocupado. El monto que se vaya a trasladar es algo que incluso lo podemos dejar en el acuerdo, que se determine que el porcentaje que corresponda de acuerdo a los criterios jurídicos que se establezcan. Dice 30 días después de aprobado, si esos 30 días corren desde el 22 de febrero, nos vence el 4 de abril. Esto en buena teoría tenía que estar en la Comisión de Banca Social.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo, de nacimiento, soy estrictamente conservadora y prudente en estos temas, por lo cual me parece muy conveniente que tengamos en cuenta la opinión del director Espinoza, pero, por otro lado, también quiero decir que una interpretación estrictamente contable-financiera sobre Banco, el Banco es una entidad que posee 4 subsidiarias, entonces no la podemos ver solita, financiera y contablemente hablando. Pero entonces, bajo esas premisas, yo creo que aquí, quien nos tiene que definir y protegernos en relación con la decisión, considerando ese conservadurismo, que es básico para nosotros, es el señor Asesor Legal de la Junta, porque es un tema estrictamente de interpretación legal de una reglamentación.

Estoy de acuerdo con la fecha; creo que hoy deberíamos tener una decisión para no incurrir en ningún cumplimiento, pero sí, don Juan, lamentablemente, yo creo que usted tiene la pelota de su lado y toca que nos instruya y nos proteja con esos criterios de conservadurismo y prudencia que nosotros debemos mantener siempre.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Ante los vacíos de las normas escritas, rigen las normas no escritas y en estas, la legalidad la cubren las costumbres. Aquí hay un principio de costumbre de lo que se ha venido haciendo. Es obvio que esta norma, como lo dice bien don Manuel, llega hasta la palabra *banco*; la palabra *banco*, obviamente, no tiene *conglomerado* a la par, porque cuando esta norma se escribió no existían las sociedades que lo aglomeran.

Pero debemos tener conciencia de que todas las utilidades del Banco fueron las que formaron las sociedades y, obviamente, las utilidades de las sociedades regresan al Banco. Entonces, aquí creo que tenemos que regirnos por protección con la costumbre, con lo que se ha venido haciendo y es tomar en cuenta el Conglomerado.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo le voy a meter otro elemento, porque las sociedades no tienen un año, ¿esto se hace todos los años? OK, si las sociedades forman parte del Banco y generan utilidades y esta política aplica también para ellas, la pregunta es: ¿a estas sociedades les hemos pedido ese 15% que se reintegre al Banco, porque el Banco le daba al Fondo? O sea, las sociedades nunca han dado el 15%, pero los fondos los administra cada una de las sociedades...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Pero es solo el Banco, lo que pasa es que el Banco consolida las utilidades de las sociedades.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Pero yo digo, esa plata, ¿quién la administra?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No nos equivoquemos, yo creo que estamos entrando en un terreno... es un tema técnico, la consolidación de los estados financieros es una cosa completamente independiente, es revelación. Y se consolida a nivel de grupo financiero, de conglomerado. Pero el cálculo, yo lo que quería ver es el histórico de los oficios, don Marvin, pero hoy no tenemos ese tema aquí en agenda. Nada más quería crear este elemento de quienes solicitan esto y esto siempre se origina, no lo he visto este año, pero históricamente lo origina banca social, Fondos Especiales. Ellos saben interpretar este requerimiento y si esto viene de antes, justamente lo están calculando con base en lo generado por el Banco, porque los estados financieros consolidados nadie los conocía, a excepción del Comité de Auditoría que es conocido este martes.

Mi conclusión ahí es que el originador de estos fondos y de este traslado es el Banco.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Y en los estados financieros de las sociedades nunca se refleja ninguna reserva, ningún aporte de eso?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

No pueden hacerlo, porque su *core* de negocios es muy específico y además pertenecen a un conglomerado. Esas utilidades vienen aquí, se consolidan y se revelan.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Señores, disculpen, creo que también nos estamos desviando un poquito. No sé, Juan, creo que deberías dar un criterio y ver si hacemos el acuerdo, que hay que hacerlo, principalmente lo de la fecha.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí, claro. Muchas gracias, buenas tardes. Dice el artículo 40 de la Ley Orgánica:

ARTÍCULO 40.- Las utilidades anuales del Banco podrán tener los siguientes destinos, de acuerdo con lo que resuelva la Junta Directiva Nacional dentro de los treinta días posteriores a la certificación de utilidades por parte de la auditoría externa.

Y vienen ahí el a, b y c. De ese texto que es donde parte la discusión que estamos teniendo hoy, podemos extraer 2 elementos: uno que es importante, ese 30 días en general, que lo que habría que definir es a partir de cuándo, uno, a partir de la entrega de información de la Auditoría Externa del Banco, donde también se toman algunos elementos que tienen que ver con las sociedades o si lo tomamos a partir de la entrega de los estados auditados consolidados de todo el Conglomerado. Es ahí donde surge un poco la duda sobre a partir de qué momento empiezan a correr los 30 días y lo que va a pasar más adelante sobre eso.

Yo creo lo siguiente: uno, lo que estamos haciendo ahora creo que ya, en gran medida, está resolviendo el tema de qué vamos a hacer con los Fondos Especiales. Es decir, esta discusión y el acuerdo que se tome en adelante van a permitir crear la evidencia necesaria de que esta junta directiva está cumpliendo en el plazo, ya sea el 22 o más adelante, de que va a tomar una decisión sobre los Fondos Especiales. No necesariamente, quizás, hoy vamos a decir los porcentajes, tal vez sí me inclino yo para estar dentro del marco más conservador de cualquier interpretación y blindados completamente es tomar la decisión de que, efectivamente, el Banco tiene la disposición de hacer una distribución de esas utilidades en los Fondos Especiales de acuerdo al análisis posterior que tengamos de los estados auditados consolidados, que forman parte desde el punto de vista financiero y contable, para la mejor toma de decisión de este órgano de dirección.

Al ser las **diecisiete horas con veintisiete minutos**, sale el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

Entonces, me parece que sería una forma de abordar, de cumplir con lo que establece la ley estrictamente y, además, tener la posibilidad de que ustedes puedan deliberar un poco más sobre el tema si hay algún cambio o modificación que quieran hacer.

Al ser las **diecisiete horas con veintinueve minutos**, regresa el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Yo creo que hay que buscar una salida conservadora y salomónica, y que no ponga en riesgo la decisión de la Junta Directiva yendo más allá, que sería el peligro, porque ir a menos no es tan peligroso de lo que la ley establece.

Yo siento, con todo lo que analizo, en discusión de los directores, que no hay ninguna objeción de parte de la Junta Directiva en que se trasladen los fondos. Se sabe de dónde y se sabe hacia dónde. Está en veremos el momento. Entonces, un acuerdo salomónico me parece que debería ser que se autoriza a la Administración a hacer el traslado de los fondos conforme lo autoriza la normativa correspondiente, nada más, el artículo 40 de la ley.

Aquí, en el análisis de ese artículo, que se puede hacer a posteriori, habría que ver si caben o no las utilidades del Banco, eso se puede dilucidar en una semana o en 2 semanas, lo que corresponda, pero la Junta lo que va a decir es "Hágase conforme la ley" y ahí nos pelearnos, perdonen la palabra, la Administración, nosotros y la Dirección Jurídica, que es la que tiene la palabra. Aquí, la que tiene interpretación legal de esto es la Dirección Jurídica del Banco para decir sobre qué se acepta. Teniendo esa resolución por escrito, la Administración calcula sobre eso y hace el traslado. La Junta nada más le cuentan después, porque la dirección de la Junta haga fe conforme lo establece el artículo 40 de la misma.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Entonces, creo que el acuerdo podría ser:

Se autoriza a la Administración a hacer el traslado de los fondos conforme a lo establecido en la ley —así como usted lo está poniendo, don Manuel, ¿correcto?— Y posteriormente, la Administración dará el informe sobre el puntaje del 15% trasladado.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Señores directores, precisamente por esto es importante la discusión porque aquí hay diferentes visiones y sobre esas diferentes visiones, la salida fácil es que el Gerente resuelva, pero yo voy a adelantar criterio, nosotros no podemos, como directores, evadir un tema puntual importante de interpretación ante una norma. Y aquí yo, para adelantar criterio, yo quiero preguntar, ¿el otro saldo? Porque aquí estamos suponiendo que todos entendemos de los numeritos, sencillo: si yo tengo que de 100 distribuir 15%, no es lo mismo que de 200, 15%, eso es lo que estamos discutiendo en el marco del artículo 40 de la Ley, que es lo que leyó don Juan Luis.

La siguiente pregunta es ¿qué se hace con el resto de los fondos? ¿Van a patrimonio? Vean qué incongruencia, la discusión que teníamos ayer sobre el tema de suficiencia patrimonial pasa por esto. Vean la inconsistencia, señores directores, de verdad me impresiona. Ayer la discusión era para pedirle al señor Gerente que, con ese músculo de suficiencia patrimonial, cómo colocamos más crédito; y hoy estamos discutiendo una interpretación del artículo 40 para que quede más en patrimonio o le demos más a los Fondos Especiales.

Perdón, tenemos que ser consecuentes. Yo con eso adelanto criterio, de verdad, no es un tema necesariamente de legalidad. El Banco es uno y es el banco conglomerado. Ahora, si en otro momento, en otra visión hay otra interpretación, habrá, pero por lo menos yo sí creo que esa distribución tiene que ser con el Conglomerado, porque tenemos buena suficiencia patrimonial y se supone que con el esfuerzo que está haciendo la Administración vamos a colocar los recursos de estos fondos especiales.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

En la diversidad de criterios está, dicen por ahí, la verdad. Mi posición es: yo no me siento cómodo con un acuerdo ambiguo y tengo la impresión de que en el pasado los acuerdos que se han tomado indican incluso el monto, porque así viene en las solicitudes de los... Y me gustaría verlo, que lo pongan en pantalla, si es que queremos resolver eso, tenemos que ir a la data y la data la generan los que gestionan los fondos. Así es como se ha hecho siempre. Entonces, si lo tienen ahí, a mí me gustaría verlo, porque si el origen de eso es el Banco, es el Banco, no inventemos. Y si hay duda, entonces yo por lo menos hoy no apruebo, porque si es conglomeral, esa política no es la que está indicando el Asesor. ¿Qué dice ahí?

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Se hace referencia al acuerdo de Junta Directiva relacionado con el traslado del 15% de las utilidades del año 2022 de los Fondos Especiales. Como cumplimiento del referido acuerdo, se adjunta el oficio de AFE-21-2023, suscrito por titulares del Área de Fondos Especiales y la Dirección de Banca de Desarrollo Social, mediante el cual se analiza la propuesta de traslado de recursos correspondientes a las utilidades del periodo 2022 del Banco Popular. Lo anterior, en observancia al artículo 5 sobre la solicitud de recursos de Reglamento para el Funcionamiento de Fondos Especiales y el artículo 40 de la Ley.

Los estados financieros auditados del Banco al 31 de diciembre del 2022 fueron aprobados en un acuerdo tal del 22 de febrero.

Por lo anterior, se plantea la solicitud formal para que sea valorado y posteriormente trasladado los recursos correspondientes a las utilidades del año 2022, suma que alcanza los 44.608.412.320 colones, por lo tanto, el 15% establecido en el artículo 40 de la Ley Orgánica del Banco Popular, referente al traslado de los recursos de los fondos especiales, sería por la suma de 6.641.261.923, mismos que serían destinados al nuevo fondo BP Bienestar. El fondo BP Bienestar se creó con el objeto de procurar el bienestar de los trabajadores costarricenses en condiciones de sobreendeudamiento, por medio de las soluciones de crédito para cancelación de deudas que les permita mejorar ingresos líquidos disponibles. La colocación inició el 1 de febrero de este año y la atención de la población beneficiada considera las siguientes prioridades. Ahí vienen las prioridades de la gente que va a colocar.

Finalmente, se adjunta el oficio de la Dirección Financiera 103, del 2023, con los criterios técnicos financieros requeridos de conformidad con las disposiciones del artículo 5 del Reglamento para el Funcionamiento de Fondos Especiales. Conforme a lo descrito, se solicita la valoración de la Comisión de Pautas para su posterior traslado a la Junta, a efectos de llevar a cabo la aprobación del siguiente acuerdo.

Y el acuerdo es dar por recibido este oficio y los relacionados, dar por recibido el informe solicitado de traslado de recursos de los fondos y aprobar el traslado del 15% de las utilidades 2022 del Fondo BP Bienestar por la suma de 6.691.261.923, según lo dispone el artículo 5 sobre la solicitud de recursos del Reglamento para el Funcionamiento de Fondos Especiales y el artículo 40 de la Ley. Dar por atendido el 119...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Es un asunto por legalidad.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Con lo que se está refiriendo usted, si eso es lo que está dando de informe financiero con respecto al monto, está acompañado el tema de legalidad que ha representado ahí. Si hay 2 posiciones, se someten 2 a votación...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es lo que es, es lo que don Marvin manda. Si la Junta lo cambia, tiene que haber una justificación que convenza a todos y tiene que haber un criterio. Don Marvin está aportando ese oficio, es sobre el que yo estaría votando.

Punto y aparte, si existe una duda razonable, sin que medie un acuerdo, siéntense e investiguen y si ven alguna rectificación que hacer, una interpretación errónea que se ha venido a lo largo del tiempo, la vemos acá. Una guía para ver eso es cómo se han constituido los acuerdos en años anteriores, si la Junta Directiva lo ha tomado en calidad de Junta de Accionistas, entonces el criterio es estados consolidados. Casi que estoy seguro que no, pero revisen. Pero yo voto eso; otra cosa, no.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ahora, una propuesta, compañeros, lo importante en este momento es la fecha y por qué no votamos el acuerdo de lo de la fecha, decirle a la Administración para la fecha, que eso quede en firme, y como usted mismo lo está mencionando, don Raúl, se sienten y vengan y nos digan, en base al histórico y nos lo traigan aquí.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo prefiero tomar un acuerdo concreto, que no sea difuso, no en firme. Pero con claridad, con base en el oficio... y tienen dos semanas.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo estoy viendo aquí los estados financieros, en los auditados que nos acaban de mandar y dice "Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y subsidiarias". Estoy cogiendo la utilidad, la estoy multiplicando por el 15% y me da ese monto.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Es que es la misma utilidad, porque ya por el método de participación, el Banco absorbe eso.

La Directora, Sra. González Mora:

Quiero capitalizar algo... Qué complicado traer algo bien hecho, bien documentado y sembrar una duda que nos deje a todos con el pelo parado e inseguros de lo que estamos acordando y que quede como en suspenso y decir "Estaría bien, el señor Gerente asume su responsabilidad, esto aparentemente está bien, votémoslo", pero no compliquemos las cosas así...

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

En el tema de legalidad, no hay mix, después si usted tiene que hacer una modificación a la otra parte... me basta con lo que hemos escuchado.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"1. Dar por recibidos los oficios GGC-0332-2023, SGN-0315-2023 y sus anexos, para la atención del acuerdo 119, sesión 4946 de la Junta Directiva Nacional.

2. Dar por recibido el informe 'Solicitud de Traslado de Recursos a los Fondos Especiales' correspondiente al periodo 2022 y aprobar el traslado del 15% de las utilidades 2022 al fondo BP Bienestar por la suma de \$6.691.261.923,00 según lo dispone

el artículo 5. Sobre la solicitud de recursos del Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales y el artículo 40, inciso b) de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

3. Dar por atendido el acuerdo 119, sesión 4946 de la Junta Directiva Nacional". (425)

ARTÍCULO 13

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo quisiera pedirle a don Manuel, como Auditor, un trabajito y ya también lo he pedido por varios lados, pero yo quisiera algo... yo estoy muy preocupada en las reuniones que asisto y por lo menos hoy he asistido a varias, de la cantidad de millones que se pagan por juicios que se perdieron, sé que hemos ganado otros, pero yo sí quisiera, don Manuel, que tanto usted como Auditor de este banco y también, ojalá, me colaborara con los auditores de las sociedades, que nos trajeran, pero algo así que me lo tiran por allá un poco y por allá otro poco, no, no; algo, don Manuel, que verdaderamente los señores directores puedan tener una información que diga así "Estos son los juicios que se han perdido".

Es más, si nos vamos para atrás, deben de ser un montón, pero ustedes que son los expertos, los economistas, siempre hablan de que el retorno de una inversión en una empresa es a los 3 años, por lo general, dependiendo del producto que lancemos, pero de 3 años para atrás a la fecha a mí me gustaría saber cuáles han sido esos montos y en qué circunstancias. Algo que verdaderamente nos diga qué es, yo creo que lo estamos necesitando.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Yo creo que esa discusión ya la tuvimos aquí y don Manuel fue el que más nos coadyuvó y le dijo a este servidor en la Junta que no se ocupaba la moción ni el acuerdo, que iba a hacer un informe simplemente. Más bien, yo estaba esperándolo, que iba a hacer un informe al respecto y más allá, porque la discusión que tuvimos fue el acompañamiento, que eso lo que nos iba a servir era de base de discusión para el acompañamiento financiero que tenemos que dar la administración o la Auditoría al tema legal y puse el ejemplo de lo que somos los abogados, nos encanta pelear, a costilla del cliente a veces. Don Manuel me lo dijo y por eso fue que no se hizo moción en su momento, porque dijo que él podía hacerlo perfectamente de oficio. ¿Fue así, verdad, Manuel?

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo en este momento le hago una petición, señor Auditor.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Su petición, doña Geneveva, no tendría ningún reparo porque efectivamente es un tema que tenemos en planificación hacerlo, pero como usted me hizo ver que también quisiera saber qué está pasando en las sociedades, me parece a mí que podría el acuerdo que usted sugiera pedirle a la Auditoría que haga la evaluación de los juicios ganados y perdidos durante los últimos 3 años, estableciendo, de alguna manera, causas y análisis de eso, porque el dato *per se* no dice mucho.

Y solicitarles a las juntas directivas de las sociedades que instruyan a sus auditorías internas para que hagan una evaluación similar, de manera que podamos consolidar un informe y tener un acuerdo ... y con todo gusto le podemos poner o adelantar el trabajo para que lo tengan en un plazo razonable.... Tenemos muchos trabajillos ahí, yo diría que unos 30 días.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Perfecto, señores, ¿están de acuerdo con mi solicitud, en la forma en que lo está diciendo don Manuel?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

En este plazo, lo constituimos en junta de accionistas para tomar un acuerdo de esa naturaleza, porque ahora sí, somos un conglomerado, y este tema que manifiesta la señora Presidenta que le inquieta y yo comparto esa inquietud lo hemos venido viendo a lo largo de nuestra estancia acá en Junta Directiva y particularmente lo sé de años anteriores. Entonces, me parece que es muy valioso el trabajo y la investigación que está pidiendo doña Geneveva, no solamente para el Banco, sino para las 4 sociedades que forman parte del Conglomerado.

Y de manera específica, a mí me gustaría afinar un poco la propuesta para que las auditorías internas de las sociedades y la del Banco hagan una retrospectiva a 2 o 3 años de los juicios laborales y que se valore, junto con la administración, si las estrategias que se siguieron fueron las más adecuadas.... O para dar una guía y saber qué es lo que... esperar del producto.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Lo que nos sirve de base de discusión es el estudio para saber en qué fallamos nosotros porque no acompañamos a jurídico de un análisis financiero del costo-beneficio de seguir o no con el juicio cuando hoy en día la conciliación existe para una gran cantidad de juicios que nosotros deberíamos haber analizado.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

De acuerdo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Para complementar, si les parece, como recomendación, y que se establezcan cuáles son los riesgos de los procesos legales actuales de cara al éxito que se vaya a presentar, porque hoy estábamos viendo en las sociedades que hay juicios donde se han pagado montos exorbitantes del origen de lo que fue el problema y, por temas de indexación, se han cuatriplicado los montos, entonces eso no tiene ni impacto.

Me parece que establecer esos análisis de riesgo es necesario para determinar cuáles son las acciones adicionales...

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Y ya lo dijo la Auditoría Interna.

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. Solicitar a la Auditoría Interna que, en un plazo de 30 días, realice la evaluación de los juicios laborales ganados y perdidos durante los últimos tres años, estableciendo las causas y su análisis.

Asimismo, que se evalúe, en conjunto con la Administración si las estrategias seguidas fueran las más adecuadas y se establezca cuáles son los riesgos de los procesos legales actuales.

2. Solicitarles a las Juntas Directivas de las sociedades anónimas del Conglomerado que instruyan a sus Auditorías Internas para que, en un plazo de 30 días, realicen la evaluación de los juicios laborales ganados y perdidos durante los últimos tres años, estableciendo las causas y su análisis.

Asimismo, que se evalúe, en conjunto con la Administración si las estrategias seguidas fueran las más adecuadas y se establezca cuáles son los riesgos de los procesos legales actuales”. (409)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 14

6.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, los Estados Financieros Consolidados del Conglomerado Financiero Banco Popular, al 31 de diciembre de 2022.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y un minutos**, se retira momentáneamente la Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri.

Además, inician su participación virtual los Auditores Externos de Crowe Horwath, Sres. Juan Carlos Lara Povedano, Idania Salazar Salazar, Francine Sojo Mora y Fabián Zamora Azofeifa.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Doña Iliana, si me permite.

En el sentido de que no es la intención hacer una presentación tan amplia como se llevó a cabo en el Comité de Auditoría, sino una presentación muy ejecutiva para que los señores Directores entiendan en qué consistió el proceso de consolidación y el resultado final que el Banco va a tener como grupo, como Conglomerado. Porque si no, no se va a hacer el análisis más amplio en el Comité de Auditoría, ¿sí quedamos claros son Juan Carlos?

El Auditor Externo, Sr. Lara Povedano:

Sí claro, con mucho gusto.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero.

Gracias, don Juan Carlos, están asignados 20 minutos, claro lo dice don Manuel, entonces procedemos.

El Auditor Externo, Sr. Lara Povedano:

Bueno, tengan todos buenas tardes, con mucho gusto, yo creo que lo podemos hacer muy resumido y, sobre todo, porque este proceso que estamos presentando el día de hoy, nos lleva a traerles a ustedes un requisito que es la presentación de los estados financieros consolidados del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Subsidiarias.

En ese sentido, un proceso de consolidación lo que lleva es a hacer como una sola unidad económica en unos estados financieros, todas las Subsidiarias del Banco, junto con los estados financieros del Banco.

Es importante saber, que mensualmente como todos los estados financieros, inclusive los estados financieros individuales, el efecto de esta consolidación se mantiene por lo que se llama el método de participación, por tanto, mes a mes se van alimentando los estados financieros individuales del Banco con la información que corresponde a las Subsidiarias.

Por tanto, lo que veremos ahora es nada más el proceso de consolidación y la opinión que tenemos sobre estos estados financieros, este es nuestro objetivo principal, aquí es opinar sobre, ahora sí los estados financieros consolidados.

Habíamos opinado sobre los estados financieros individuales del Banco y de cada una de las Subsidiarias, por tanto, la presentación de hoy tiene objetivos —aunque se ven iguales en la pantalla porque son referidos a lo que se nos requiere por el regulador y por normas internacionales de auditoría— tienen un alcance distinto.

Cuando estábamos auditando a cada una de las entidades, hay una serie de procedimientos que se realizan para la auditoría de los estados financieros del Banco y de cada una de las Subsidiarias.

Hoy estamos haciendo un proceso donde verificamos solo ese proceso de consolidación y que se haya llevado adecuadamente de tal manera que se presenten los estados financieros consolidados del Banco y en ese sentido, también tenemos que evaluar, por supuesto, los riesgos que podrían existir en ese proceso de consolidación, que un proceso de consolidación tiene como objetivo eliminar las transacciones que hay entre las diferentes entidades, de tal forma que no se dupliquen algunos saldos.

Tratando de poner esto como ejemplo, imaginemos que una Subsidiaria mantenga una cuenta corriente el Banco y la idea es entonces, que si se suman las dos van a aparecer como un activo y como un pasivo a la vez, y la idea es eliminar esos dos y así con una serie de otros movimientos.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cuatro minutos**, reingresa la Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Nosotros como auditores, verificamos que ese procedimiento de consolidación se haya llevado de acuerdo con las normas contables establecidas y por lo que está establecido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

En la siguiente filmina, vamos a ver qué entidades han sido consolidadas en este caso, tenemos por supuesto al Banco Popular y de Desarrollo Comunal como la entidad principal, el padre o la casa matriz que es la que consolida y tiene la consolidación de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal; Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A. y Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y seis minutos**, se retira momentáneamente, el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

Como pueden ver, al sumarse todos estos saldos de los estados financieros y esos patrimonios, hay que hacer un proceso de consolidación, donde se realizan eliminaciones entre un estado financiero y el otro, en este caso por ₡95.000 millones, para que esto se presente un patrimonio consolidado del Banco y sus Subsidiarias.

Como ustedes pueden ver, las Subsidiarias son 100% propiedad del Banco.

En la siguiente filmina, por supuesto, como todas las auditorías que realizamos, tienen un enfoque de evaluación basada en riesgo, donde nosotros vemos dónde pueden estar los diferentes riesgos asociados a este proceso de consolidación y por tanto, iniciamos un programa de auditoría que pueda mitigar los riesgos que el proceso de consolidación haya habido algo que no se hubiera considerado, algo significativo por supuesto y que por supuesto, nosotros tenemos que estarlo analizando.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y siete minutos**, reingresa el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

De todo este trabajo, la opinión que estamos presentando indica que:

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados que se les ha presentado a ustedes, presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera consolidada del Conglomerado al 31 de diciembre de 2022, así como sus resultados integrales consolidados, cambios en el patrimonio consolidado y flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).

Recordemos que es Sugef en este caso, la entidad supervisora que está a cargo del PAF, esto es lo que se conoce como una opinión limpia.

Hay dos párrafos adicionales que incluimos, el primero se refiere a la base de contabilidad, es un párrafo que no significa que exista una salvedad o algo así, sino que es un párrafo que nos es requerido presentar por normas internacionales de auditoría, donde indicamos que los estados financieros y las notas...y sus políticas contables que han sido su base de contabilidad utilizada, es la que se escribe en esa nota n.º 1.

¿Por qué se establece esto?, esto se establece así, porque en Costa Rica lo que se requiere es la presentación de estados financieros bajo normas internacionales de información financiera. Algo que con el tiempo se ha ido llegando a disyurnir las diferencias entre lo que establece el Conassif y la Superintendencias, con lo que se mantiene normalmente hasta ahora. Sin embargo, todavía existen algunas diferencias, por tanto, las normas internacionales de auditoría —de acuerdo con la NIA 800— no requieren que le informemos a los lectores que esta base contable es reconocida y es establecida por el Conassif y la que ha sido utilizada en la preparación de los estados financieros.

También tenemos un párrafo adicional que esperamos que este sea el último año donde hacemos referencia a la nota 39 de los estados financieros consolidados, donde se presentan algunas revelaciones referentes al estado de la emergencia como COVID-19, y cómo la Administración ha gestionado dicha condición.

Recordemos que llevamos ya tres años en este proceso, por tanto, el Banco establece en esa nota 39 algunos de los temas que ha realizado para poder mitigar los efectos de la pandemia.

Yo esperaré que ya para el periodo 2023, este párrafo deje de estar presente en un párrafo de énfasis después de la opinión y también es posible que ya no sea requerida en las notas a los estados financieros tampoco.

Recuerdo que esto es lo que se conoce como una opinión limpia.

Asimismo, hemos hecho una presentación de diferentes informes en el Conglomerado hasta este momento, para el Banco presentamos una carta de Gerencia al 30 de julio del 2022, también presentamos una Carta de Gerencia de Tecnología de Información, bajo el alcance de las NIA 315 y 330, como lo hemos discutido en sesiones anteriores, en las cuales discutimos que esta no es una auditoría de sistemas de información per se, bajo normas específicas, sino que es una verificación de controles internos y de riesgo que nos es establecida para efectos de la auditoría financiera.

También realizamos un trabajo de aplicación de procedimientos previamente convenidos en la información financiera que se refiere al impuesto de renta del Banco Popular, en cumplimiento con términos contractuales que hemos tenido. También se trabajó en la aplicación de procedimientos previamente convenidos referidos a otros temas como los que están en el contrato de auditoría —perdón, está duplicado ahí, pero es porque se iniciaron dos informes— y también generamos una Carta de Gerencia al 31 de diciembre del 2022, con fecha de emisión 21 de febrero 2023, que es la Carta de Gerencia que se estableció para efectos del Banco.

Respecto a las demás Entidades, también tenemos informes que hemos presentado, como Popular Valores Puesto de Bolsa, donde también hemos presentado Carta de Gerencia al 30 de julio del 2022, la Carta de Gerencia de Tecnología de Información establecida en la NIA 315 y 330, también los procedimientos que hemos aplicado para efectos de tener un entendimiento de esos procedimientos y ver si hemos detectado algo de acuerdo con los procedimientos como está establecido contractualmente.

En la Carta de Gerencia al 31 de diciembre del 2022, que se emite en febrero, con temas referidos a Popular Valores Puesto de Bolsa.

Los siguientes informes también incluyen los informes de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco, recordemos que en este caso la Carta de Gerencia son al 30 de junio, tiene la misma Carta de Gerencia de Tecnología, las Cartas de Impuestos y la Carta al 31 de diciembre.

Es importante que recordemos que los fondos de la SAFI y tampoco los de la Operadora son consolidados. Esos fondos son independientes y tienen sus estados financieros que han sido presentados en su debido tiempo.

Los mismos informes presentados para Popular Sociedad de Fondos de Inversión, las Cartas de Gerencia al 30 de junio y al 31 de diciembre, una Carta de Gerencia respecto a temas de Tecnología de Información y procedimos a emitir informes de procedimientos previamente convenidos con temas referidos al cálculo de impuesto de renta en la SAFI.

Por último, están los mismos informes presentados en la Correduría de Seguros, donde están las mismas Cartas de Gerencia y la Carta de Tecnología de Información y lo que vimos en temas sobre el impuesto sobre la renta.

Recordando que lo que vemos en temas de impuestos sobre la renta, no corresponde tampoco a una auditoría fiscal, cuyo objetivo sea determinar qué llegaría a decir la Administración Tributario al hacer las revisiones, sino que son temas más formales y de cumplimiento de presentaciones que hemos estado viendo como parte de los términos contractuales que mantenemos.

Ese es el informe que mantenemos, si tiene alguna pregunta con muchísimo gusto.

La Directora, Sra. Gonzáles Mora:

Muchas gracias, señora presidenta.

Don Juan Carlos, agradecerles nuevamente, tal como lo hicimos ayer los miembros del Comité de Auditoría por la alta calidad de su trabajo y por el cumplimiento en tiempo y forma con la reglamentación establecida para la presentación de los estados financieros.

Teniendo en cuenta su independencia y además, las limitaciones que usted como auditor externo tiene y conociendo el alcance de su trabajo, quisiera hacerle una pregunta que puede ser de muchísima utilidad para este Órgano Director.

¿Cuáles serían cinco cosas que usted nos llamaría la atención y nos recomendaría que atendamos en relación con la vigilancia que nos asigna a nosotros nuestro contratante, que es el señor presidente, para cumplir adecuadamente con nuestra tarea en relación con la gestión de este Conglomerado.

Viera que se lo agradecería muchísimo, pero le respeto las limitaciones que usted pueda tener con esas respuestas.

Muchas gracias.

El Auditor Interno, Sr. Lara Povedano:

Muchas gracias, doña Shirley, este es un punto importante, porque como auditores independientes, nosotros no podemos ni debemos, ni queremos administrar en el proceso de administración de riesgos, de administración general, operativo, de gestión del Banco o ninguna de sus subsidiarias.

Sin embargo, hay ciertos temas que nosotros vemos en los informes que realizamos y que me gustaría comentarle de acuerdo con su pregunta.

Uno de los temas más importantes para nosotros ha sido en el Banco Popular, sobre todo para el Banco, el tema sus sistemas de información.

Con los sistemas de información que ha mantenido el Banco y con las dificultades que ha tenido en la implementación de algunos de ellos y el tiempo que ha pasado, nos parece que tiene ciertas desventajas respecto a los sistemas de información que podrían mantener otras entidades financieras que ya van un poco más adelantados con ese proceso.

Este tema de sistemas de información es muy importante al mismo tiempo porque genera otros asuntos que pueden tener repercusión en la gestión del Banco, por ejemplo, el Banco Popular mantiene un nivel de ingresos por servicios que comparado con la industria se encuentra bastante por debajo de lo que uno podría pensar que podría tener el Banco, de forma tal que hay bancos que tienen ingresos por servicios mucho mayores a los que tiene el Banco Popular.

En mucho se podría derivar o en alguna buena parte se podría derivar de la falta de estos sistemas de información que les permita trabajar en estos otros servicios y generarlos.

Por ejemplo, en algunas ocasiones y solo como a manera de ejemplo lo hemos puesto, la importancia que tiene para otras entidades como podría ser el Bac o el Banco Nacional, la generación de ingresos que mantienen a través de sus páginas transaccionales, donde una cantidad importante de ingresos son generados por esa fuente.

El tema de los sistemas de información deriva otro asunto importante y es que, a la falta de automatización de algunos procesos, eso genera dos temas importantes, uno un riesgo de control debido a que los auxiliares o los procedimientos en muchos casos podrían tener procesos manuales que aumentan el riesgo de control. Y por otra parte, no solo en el riesgo de control, sino también que podría ser una de las razones por las cuales, el gasto que mantiene el Banco podría estar un poco alto y con los sistemas de información podría tenderse a disminuir los gastos que mantiene.

Por último, uno de los temas que hemos discutido, pero ya es un tema más complejo de existir, es el proceso de fondeo que tiene el Banco donde también, si lo comparamos con la industria, podemos ver que el proceso de fondeo, por ejemplo, a través de cuentas corrientes que mantiene el Banco, está relativamente bastante por debajo de sus competidores más cercanos, por tanto, su fondeo tiene una estructura de costos bastante diferente.

En años pasados hemos dicho —y lo vimos también en el proceso de consolidación— donde se veían montos importantes en estas cuentas de captaciones, cuentas corrientes, por ejemplo, pero representaban, en muchas ocasiones, los montos que las Subsidiarias, que podrían ser, sobre todo, la SAFI y la Operadora, tenían cuentas corrientes generando intereses en el Banco. Este año eso se ha disminuido significativamente, por tanto, se ve un cambio importante en el proceso de captación de fondos de esa forma.

Esos son temas que creo yo, que son críticos para el Banco tratando de realizar una comparación con sus competidores y lo que están realizando, la importancia que mantiene y mucho debido, por supuesto, de los sistemas de información que se mantienen.

La Directora, Sra. González Mora:

Muchas gracias, don Juan Carlos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Alguien más con alguna consulta?

Don Juan Carlos, muchísimas gracias, muy buenas noches.

Leemos la propuesta de acuerdo:

Aprobar los Estados Financieros Auditados Consolidados del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2022, elaborados por la firma Crowe Horwath CR S. A.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 30 y 37 del acuerdo Conassif 6-18 Reglamento de Información Financiera.

¿De acuerdo?, procedemos a la votación.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González Cordero, de acuerdo y 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:

“Aprobar los Estados Financieros Auditados Consolidados del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal con corte al 31 de diciembre de 2022, elaborados por la firma Crowe Horwath CR S. A.

Se destaca la opinión de los auditores externos:

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera consolidada del Conglomerado al 31 de diciembre de 2022, así como sus resultados integrales consolidados, cambios en el patrimonio consolidado y flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con la normativa emitida por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) y la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef).

Lo anterior, de conformidad con los artículos 30 y 37 del acuerdo Conassif 6-18 *Reglamento de Información Financiera*”.
(410)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con diez minutos**, finalizan su participación virtual los Auditores Externos de Crowe Horwath, Sres. Juan Carlos Lara Povedano, Idania Salazar Salazar, Francine Sojo Mora y Fabián Zamora Azofeifa.

ARTÍCULO 16

6.3.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones eleva, para aprobación, el aumento salarial.

Al ser **las veinte horas con diez minutos**, inicia su participación virtual el Director General a. i., Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin, adelante por favor.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Estos son los que aprobamos bien despacio porque precisaba, pero me refiero para que pudieran venir a la Junta Directiva, ver lo que requeríamos: lo del aumento y lo del incentivo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí, eso es. Tal vez, señora presidenta, si me lo permite, como ya estoy aprendiendo, como acostumbran ustedes a hacer una introducción, poco a poco, en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones vimos una propuesta de la Administración para revisar el tema del ajuste de salarios de todo el personal del Conglomerado.

Ahí hay métricas o argumentaciones que se evalúan y que se justifican para considerar o no: uno de los temas es el costo de la vida, digamos el ajuste, y sobre todo uno que tiene que ver con un análisis del percentil, cómo estamos en el tema del percentil 50, que es la política que esta Junta Directiva definió como criterio para revisar el análisis.

Tuvimos gran discusión, ahí don Maurilio y doña Silvia nos apoyaron en el trabajo, tanto el Sr. Sánchez como este servidor hicimos las consultas necesarias para recomendarle a esta Junta Directiva el conocimiento de este tema.

En síntesis, la propuesta es que haya un ajuste salarial del 0,49%, que nos permite mantener los criterios que esta misma Junta Directiva había definido para esta revisión. No sé si me quedó algo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El periodo.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Retroactivo.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí. Es importante porque, de hecho, este fue un acuerdo que tomó la Junta Directiva; estamos en marzo, ya vamos en abril. Uno de los temas es que en los siguientes debemos hacer un enorme esfuerzo para que ese rezago que existe en el poder adquisitivo no se retrase más por falta de conocimiento o de que la Administración atrase mucho el informe.

Entonces, esto es una propuesta para que sea retroactivo del 1° enero a la segunda quincena de marzo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Y el porcentaje responde a la inflación de qué periodo a qué periodo?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Del segundo semestre.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Del segundo semestre de 2022.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Ahí fue donde quedamos, ¿verdad? En junio del año pasado con el 7,35% que fue para todo el Conglomerado.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Que estábamos nosotros recién entrando y lo aprobamos.

La Directora, Sra. González Mora:

Y pidiéndole a Dios que no hubiera reacción pública.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Una de las cosas, para agregarle a eso nada más, que hoy en la reunión con el Sindicato ellos tienen conocimiento ya de eso, de ese 0,49%. Tengo entendido que tuvieron una reunión con don Maurilio y con doña Silvia.

Fue lo que me dijeron, que ellos tienen conocimiento de este 0,49%, y una recomendación que ellos me hicieron hoy es que cuando anunciemos esto y paguemos esto, lo paguemos junto con el bono porque ellos querían que llegáramos al 0,50%, eso es lo que ellos quieren.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

La propuesta es del 0,49%.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Bueno, aclárenme porque...

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

No, es del 0,49%.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muy bien. Gracias, Eduardo.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Aquí estoy viendo que la propuesta de acuerdo dice un ajuste salarial del 0,50%.

El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:

Pero el acuerdo del Comité dice un 0,49%.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Pero el acuerdo creo que sí está correcto.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí. Ahora, señora presidenta, efectivamente el Comité vio también el tema del bono, que está en un punto adelante para que lo valoren ustedes.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, perfecto, yo vi que está adelante. Pero la idea es que se pague junto porque al final yo les hice ver, "vean, chicos —les dije a los muchachos del Sindicato— dense cuenta en el año que estamos", bueno, les hice ver y al final ellos entendieron. Ellos son en eso colaboradores, por lo menos he podido lograr tener una buena relación con ellos en ese sentido.

Pero sí me pidieron eso, que, por favor, que cuando tiremos esto lo tiremos junto, don Marvin, con el bono.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es que se anuncie junto, pero que se pague separado: primero el aumento y después el bono.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Ellos querían junto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Ellos mismos me plantearon a mí que fuera separado por un tema más...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Bueno, vea cómo son. Hoy me dijeron que junto.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es un tema por efectos fiscales.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Bueno, la cuestión es que les quería comunicar eso. Sí, ahí está doña Silvia.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí, por si hubiera alguna duda.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Yo creo que no es necesario. Don Juan.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Yo nada más muy puntual, que se toma en condición de Asamblea de Accionistas porque esto también sería para todo el Conglomerado, siempre y cuando —está la advertencia en el acuerdo— que tengan contenido presupuestario para ello.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tengo una duda, es si aplica para la clase gerencial o no y para el Auditor y Subauditor. Ese es el punto que no es tan claro, pero creo que por transparencia tiene que... porque, así como está el acuerdo, va para todos.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Yo diría que no y que, si se va a considerar eso, que se considere en una sesión entre ustedes y que lo contemplen.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Totalmente de acuerdo. Ya iba exactamente a decir que, si querían que lo veamos, que por favor se fueran, y entonces esto se iba a prolongar un poco más. Pero eso se aclarará en otra reunión.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Entonces, para efectos de acuerdo, “salvo la clase gerencial”.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Nada más.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Nada más. A lo que usted leyó, se le agrega eso.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Así es.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Es que eso es lo que da legitimidad, digamos para que no se nos vengan.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Claro, por eso lo mencioné. Ahí están los cinco puntos del acuerdo, con esa observación.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Con esa observación, exactamente, sería someterlo a votación.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Con esa salvedad.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Con esa salvedad. ¿Están de acuerdo, señores?

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, 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:

“Realizar un ajuste generalizado, para el primer semestre del 2023, del 0,49%, retroactivo al primero de enero 2023, para todo el Conglomerado, salvo la clase gerencial, con el fin de compensar el aumento del nivel general de precios durante el segundo semestre del 2022.

En el caso de las sociedades, la propuesta de ajuste debe valorarse a la luz del comportamiento de cada industria, considerando las posibilidades financieras de cada una de las sociedades y no podrá ser superior al 0,49% establecido.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 8 inciso 8.6 del Acuerdo Conassif 4-16, artículo 37 de la V Convención Colectiva de Trabajo del BPDC y Política Salarial Integral en el apartado VI. Descripción de la Política inciso c) Definición de salarios en puestos incorporados en la Convención Colectiva del BPDC (versión vigente octubre 2021)”. (413)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Gracias.

ARTÍCULO 17

6.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones eleva, para aprobación, la exoneración de Popular Pensiones de su cumplimiento de la llave de pago de utilidad.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo tengo dos observaciones nada más para el oficio.

A ver, en el punto 9 dice “el efecto sobre los estados financieros auditados era completamente imprevisible, además corresponde a un factor meramente contable, siendo que la gestión efectivamente se realizó”.

A ver, sí es contable, pero además es importante que se agregue que corresponde a periodos anteriores para darle más firmeza al tema. Es un juicio que viene viejito y hasta ahora entonces tuvimos que tomar esa decisión a nivel de la Junta Directiva.

Y el párrafo final es bien contradictorio. Se los leo. Dice: “Por todo lo anterior, de la forma más cordial se solicita que se exonere a Popular Pensiones del cumplimiento de la llave de pago de la utilidad, esto por cuanto sí fue cumplida en 2022; sin embargo, por factores externos imprevisibles, provisión contable para proceso judicial y, por ende, ajuste a la utilidad por ₡500 millones, no se estaría cumpliendo”.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Podemos mejorarlo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Creo que es una redacción tortuosa, nada más.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, nada más para el oficio porque el acuerdo está correcto. Esa parte está muy bien.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Sí, este es un tema también que el Comité lo revisó y lo analizó, lo discutió muchísimo, y la conclusión que tuvo el Comité para recomendar el conocimiento de este tema a esta Junta Directiva era que un evento no controlado, precisamente ante un fallo de un juzgado, aunque se

está discutiendo el tema en Sala de Casación, pues contablemente la Junta Directiva tomó la decisión de pasar por gasto una proporción y eso hizo que afectara en una porción la renta.

Entonces, como es un evento exógeno no previsible, se había hecho previsible en los estados financieros, pero para abordar la eventual efectiva pérdida, entonces se pasó por gasto... perdón, se pasó por estados de resultados.

La Directora, Sra. González Mora:

Y le agrego a ese tema que prácticamente lo que nos obligó a tomar esa decisión a nivel de la Junta Directiva es que la Dirección Jurídica emitió un oficio donde indicaba que había una probabilidad de pérdida superior a un 50%, lo cual, desde un punto de vista contable, obliga a la provisión casi que al 100%.

Y, por otro lado, para evitar una calificación en la opinión de los estados financieros auditados de la Operadora, accedimos a ese ajuste para que todo el Conglomerado tuviera opiniones limpias en sus estados financieros, que es muy valioso por el tema reputacional.

Entonces, fue una decisión de un sí o sí, pero sí la consideración se hizo de que no era justo que los empleados que habían cumplido su meta en su gestión durante todo 2022 sufrieran y no recibieran la llave de pago cuando eso venía de periodos anteriores. Esa es la justificación básica y esencial que nos lleva a esta excepción.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, don Raúl.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Son dos puntos. Con respecto a esto, me parece que tiene sentido práctico y tiene justicia, tal vez; sin embargo, voy a ponerme un poquito del otro lado, nada más brevemente para ver si construimos también criterio.

Lo primero es, si esto fue generado en un periodo anterior, bastante anterior, según entiendo, y no se realizó la provisión... es así, ¿verdad?

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, nunca se hizo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

La pregunta es, ¿en ese año o en esos años se pagaron bonos al personal de la OPC o no?

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, claro.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Desde que existía el bono. No sé si de 2009 a 2014.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Creo que no existía, pero es una duda. Yo no sé si usted se acuerda, don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

No es tan viejo el tema del bono.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Yo creo que no es tan viejo. Esa es una inquietud. Y la otra es que me parece que la provisión que se... bueno, la provisión ya no, sino el asiento del gasto que se corrió es contable, pero que todavía existe una exposición porque el juicio no ha acabado.

Entonces, la pregunta mía es ¿cómo vamos a actuar en los periodos siguientes en vista de que ahí hay un riesgo que se va a materializar? Y si no hacemos la provisión, vamos a tener esta misma discusión, o los que estén sentados en este salón.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo, si gustan, me encargo porque, al asumir la presidencia se nos viene encima esto con el criterio que emite la Dirección Jurídica a solicitud de la famosa carta de abogados que todos los años piden los auditores.

Entonces, claro, ni modo, analizar la situación, primero entenderla. A ver, esto en realidad es una cuenta de valuación de una cuenta por cobrar, no es una provisión judicial por si el juicio se pierde, no.

En aquel tiempo, probablemente fue en el tiempo tuyo, o no sé, de otro Gerente, al hacer la demanda, que fue una demanda interpuesta por la Operadora ante el Banco Central y ante la Supén porque se dio un cambio en el cálculo de las comisiones a pagar a los afiliados.

Entonces, el juez toma el juicio, lo analiza y emite una orden a la Operadora que dice, "usted tiene —mientras esto se resuelve— usted tiene que crear un fondo para ir acumulando las diferencias en el cálculo de comisiones, es un pasivo, para que a la hora que se resuelva se pague o se reversa contra otros ingresos".

La contrapartida, una cuenta por cobrar. Yo dije, ¿y ahora qué hacemos? Si perdemos el juicio, ¿qué hacemos con la cuenta por cobrar?

Hablamos con Juan Carlos Lara y nos dice, "lo que ha pasado aquí es que lo que se dejó olvidado era crear una cuenta valoradora de la cuenta por cobrar, o sea, una estimación para incobrables de esa cuenta para ir la engrosando y, cuando se diera el pago, cancelar la cuenta por cobrar y dejar el balance limpio de este juicio". ¿Me van entendiendo?

Entonces, esa estimación estaba como en ₡2 millones porque sí se pensó en eso. Pero resulta que ante la amenaza de que nos califiquen la opinión, don Juan Carlos Lara nos acepta ₡500 millones de arranque para no calificar la opinión y el compromiso de estimar en los dos próximos periodos contables la diferencia porque el tema anda cerca de los ₡2.000 millones, o sea, el fondo ya superó los ₡2.000 millones.

Entonces, la Operadora este año, igual que el pasado, se tuvo que rascar la bolsa en ₡500 millones, este año tiene que ver cómo provisiona la mitad del saldo que queda y el próximo la otra mitad. Ese va a ser un gran esfuerzo que se debe hacer tristemente porque no se tomaron decisiones en el pasado.

Habría sido en poquitos y habría sido menos doloroso y complicado, y sobre todo un año durísimo y la Operadora en crisis. Pero yo confío, el equipo es muy comprometido, yo confío en que se va a lograr y ya hicimos en la Junta Directiva la consulta y se está haciendo la estimación mensual.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿₡1000 millones en 2023 y ₡1000 millones en 2024?

La Directora, Sra. González Mora:

Por ahí anda... no, los ₡750 millones porque ya se registraron ₡500 millones.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Y el monto total es entonces?

La Directora, Sra. González Mora:

Más de ₡2000 millones... ₡1700 millones.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez nada más destacar, perdón, esto es un tema contable porque la plata está en un fondo, o sea, el cash, el efectivo mes a mes de la diferencia en el rendimiento de la comisión se llevó a un fondo. Ese fondo está ahí líquido, con plata contante y sonante invertido.

Cuando el juez diga, "hay que pagarles a los afiliados", si es que lo dice, si eso dice, entonces usted me dice, "señores, ¿dónde está el fondo para pagar? ¿Ahí? Muy bien, deme esa platica y le voy a acreditar a todos los señores su plata".

¿Eso ocurre de un solo tiro? No de un solo tiro porque hay que llamar a los clientes, ver cuáles eran los clientes que estaban en ese fondo, decirles, "vengan, aquí está su plata, firmeme y se lleva su plata".

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Pero, don Marvin, perdón, es que...

La Directora, Sra. González Mora:

Pero la plata está ahí para pagar.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, claro. Por eso es un tema contable.

La Directora, Sra. González Mora:

No, ¿cuál contable? Lo que pasa es que la cuenta por cobrar va contra el gasto y reduce la utilidad todos los meses. Eso es un uso de efectivo, no es contable.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Claro, pero ya lo ajustaste. Ese es el problema, ya está definido.

La Directora, Sra. González Mora:

No, ya se fijó la política y va a ser muy dolorosa por la falta de previsión de periodos anteriores, pero eso va a ir afectándonos la utilidad todos los meses y groseramente.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Yo quiero ver porque ahí había una estimación de ₡750 millones que estaban ahí, entonces hay que ir a revisar qué pasó con eso.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

El punto mío, en resumen, la inquietud que yo expresé es que, si no tenían las previsiones contables y financieras, en un año vamos a estar en esta misma discusión.

Como aclara doña Shirley, a mí ya esa duda me es solventada y yo quiero resaltar que estas son las cosas que desgraciadamente, al no atenderlas de manera oportuna y adecuada, en algún momento revientan, y nos reventó a nosotros y supongo que a cada Junta Directiva le han reventado las cosas que no se han hecho en su momento.

Entonces, ese es el tipo de enseñanzas o aprendizajes que nosotros debemos rescatar y procurar que esto no suceda. Es que no llegamos a ningún buen puerto si no registramos, si no revelamos adecuadamente los riesgos que están asumiendo nuestras unidades de negocio.

Pero bueno, el tema era la exoneración. No sé si esa es la palabra correcta, tengo inquietud. Pero bueno, si ese es el objetivo, las dudas que tenía ya me han sido aclaradas y respaldo la recomendación que hace el Comité.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Manuel.

El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:

Gracias, señora presidenta. Sí, a mí me parece que efectivamente la discusión, aunque rica, ya es un tema que tiene que resolver la gente de la Operadora con sus auditores externos.

Dos comentarios. Uno, que me pareció fenomenal la presentación del señor Director con el punto anterior y, de verdad, lo que se espera de un Director de una comisión no es una introducción, es que él, del análisis que se hizo, pone la recomendación, y créanme que si eso se hace así, obviamos un poco de presentaciones porque precisamente ese es el trabajo que uno espera de las comisiones.

Y el segundo punto es que me gustaría a mí, en aras de que también los señores directores se sientan protegidos, el criterio del Asesor Jurídico de si esa solicitud que se está planteando no contraviene ningún punto de la normativa que regula el tema del incentivo, si esa decisión de aprobarlo no entra en contraposición con algún punto de esta normativa y si tendría la Junta Directiva las potestades para hacer esa exoneración.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Sí, muy concreto. Nosotros lo analizamos ahí en la discusión del Comité con las propuestas de Popular Pensiones, con las discusiones de los directores y el dueño, digamos, de las políticas sobre el tema que tiene que ver con el BDP y el reconocimiento de las metas y de todo lo que tiene que ver con los incentivos es de la Junta Directiva.

En ese mismo sentido, la Junta Directiva, mediante justificaciones, como lo ha hecho en el pasado, analizar los temas y, si lo considera oportuno, dar la opción como en este caso con las justificaciones de que el resultado final en números no daba de acuerdo con el análisis estricto de lo que dice la regulación, pero con la explicación de que obedece a razones exógenas, tal y como aquí se ha explicado, es posible que esta Junta Directiva tome la decisión en ese sentido válidamente.

La Directora, Sra. González Mora:

Yo solo tengo un comentario de cierre. Yo quiero que quede constando acá una solicitud que yo le hice a los directores de la Junta Directiva de la Operadora, que les decía, "vean, señores, esto es una decisión que no podemos postergar y podríamos pasar a la historia como la Junta Directiva que puso en riesgo el pago de las llaves de pago, pero que a la vez le puso el pecho a las balas en una situación delicadísima que había sido ignorada por otras juntas directivas y por otras administraciones".

Así es que yo quiero que quede constando mi agradecimiento y la responsabilidad que asumieron para tomar esta decisión y resolver este problema de una manera correcta, adecuada y en beneficio no solo de la Operadora, sino incluso del Banco por temas reputacionales. Eso sería.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Es que doña Shirley mencionó antes que la Operadora podría entrar en crisis; la Operadora no está en crisis, no. Nada más para destacarlo.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Sí, y que quede claro porque todo se oye arriba.

La Directora, Sra. González Mora:

No, lo que está en crisis es el sector en que opera.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Deberíamos poner mucha más atención a otras cosas que se hablan acá en sesiones, si nos ponemos con esa delicadeza.

La Directora, Sra. González Mora:

Sí, claro. Exquisiteces.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, lo menciono tal vez... y les digo por qué lo menciono: porque en reuniones que he tenido con gente externa me dice, "estuve revisando las actas —porque quieren hacernos propuestas— y he visto tales y tales cosas". Es un cuidado.

La Directora, Sra. González Mora:

No, definitivamente todos debemos tener ese cuidado, definitivamente. Todos.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muy bien. Vamos a la votación, entonces. Así es que si estamos de acuerdo.

La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:

Iliana González, de acuerdo.

Al respecto, 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:

“Aprobar la propuesta de reconocimiento de la llave de pago relacionada con las utilidades del periodo 2022 para los trabajadores de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., en virtud de los aspectos particulares que se presentaron con los resultados del 2022.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDPP-703-Acd-113-2023-art. 14”. (414)

ACUERDO FIRME.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Muchas gracias.

ARTÍCULO 18

6.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones eleva, para aprobación, el pago del incentivo del BDP.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Silvia, ¿cómo está?

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

Buenas noches. ¿Cómo están?

Voy a compartirlas la pantalla, aunque es muy breve la presentación. Ya esto se presentó ante el Comité. ¿Se está viendo?

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Luis, puede compartirlo, Silvia.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

Sí, porque no me deja. ¿Ya se ve? Muy bien. Bueno, resumido, esto está así...

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Silvia, el señor Director, don Eduardo, quiere hacer una introducción.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

Perfecto. Sí, señora.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Perdón, doña Silvia. Otra vez, esto también generó una gran discusión y un trabajo para aprender y entender el esquema de evaluación que existe en el Conglomerado para pagar un incentivo, un incentivo que consiste en el pago de un 5% si se alcanzan las metas por diferente segmento por arriba del 95%. Si las metas se cumplen por arriba del 90%, el incentivo corresponde a un 3%.

Ahora, ¿qué es esto? Es un 5% de los ingresos percibidos por cada trabajador. Entonces, lo que doña Silvia nos va a exponer, si ustedes lo tienen a bien, es cómo se cumplieron los objetivos del Banco y cómo eso llega a cada funcionario, cada colaborador.

Nos demostraron que los objetivos estratégicos y las metas y las acciones operativas se cumplieron y fueron evaluadas con un porcentaje alto en todas las áreas del Banco, tanto la de negocio como la de soporte.

Pero también se hizo la consulta, bueno, ¿tenemos el presupuesto para eso? Y efectivamente en el presupuesto que esta Junta Directiva aprobó, preveía los recursos para el pago de este incentivo.

Entonces, en resumen... es cierto, no todo el mundo lo ganó, pero es una de las veces en que en el Banco una menor proporción de compañeros no logró los objetivos puntuales. Entonces, por ejemplo, ahí en la presentación hay solamente 197 compañeros que no lograron sus objetivos, sus metas.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

¿De cuántos?

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

De los 4000, del total de compañeros, solo 197 no van a lograr este incentivo porque en el esquema no cumplieron con lo que se está evaluando. El programa se llama BDP.

Hay un porcentaje del... hay un segmento que logra las metas entre el 90% y el 95% que, si esta Junta Directiva lo tiene a bien, ganaría un incentivo del 3%, y hay un segmento grande que estuvo por arriba y que les correspondería el 5%.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

Ya todo lo dicho.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Don Marvin.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tengo una observación, Silvia, y tal vez me corrige. Hoy me llegó un oficio tuyo —y esto entiendo que no lo vio el Comité el lunes que creo que lo estaban viendo— en virtud de que es un porcentaje bastante más alto del que históricamente se ha pagado, y destaco que solo se han pagado tres periodos: el de 2021, que se pagó en 2022, y dos más, y este sería el cuarto.

Pero me dicen que, como el porcentaje está arriba del 95%, nos están haciendo falta ₡503 millones en la partida que habíamos planteado como presupuesto, y entonces lo digo porque me llegó ahora, o sea, me llegó esto y dije que iba a traerlo para mencionarlo.

Eso significa que tendríamos que hacer un ajuste presupuestario para realizar el pago porque es histórico: nunca se ha pagado este porcentaje. Creo que —y me corrige, don Manuel— creo que no había llegado ni al 70% anteriormente; el año pasado llegó como a un 28%.

Entonces, con todo el proceso que seguimos para cumplimiento, para motivación, logramos alcanzar este porcentaje. Entonces, nada más para dejar ahí que...

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Es que parte del acuerdo que tomó el Comité fue decir que, si esto lo va a ver la Junta Directiva, o sea, nos dijeron que está el presupuesto, sí, pero deben revisar en función de, si pasa, si tenemos el contenido presupuestario para ello.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

¿Y cuánto es el monto total que se está pagando?

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Góyez Rojas:

€3293 millones es el monto calculado, proyectado si todos ganaban el 5%, o sea, es un poquito menos.

Lo que tenemos de presupuesto son €2690 millones y tenemos una partida de subejecución presupuestaria del mismo apartado de remuneraciones, de donde podemos tomar el dinero inmediatamente porque eso más bien va a venir a... no toca el presupuesto o lo que está presupuestado para el año y no aumenta el gasto porque ya estaba ahí en la misma planificación y permite cubrir este incentivo que, como nunca se había ganado en esta proporción, pues las proyecciones se hicieron primero contra los cálculos del 60% del salario en la proyección presupuestaria del año pasado, que se hace como en agosto para 2023, y la otra cosa es en parte también el aumento salarial que se hizo en el último semestre del año pasado.

Entonces, esa variación y esta cantidad de personas que logran ganar el *Balanced* hace que nos falte ese presupuesto en el cálculo proyectado por la Dirección Financiera Corporativa, pero sí se cuenta con los recursos y es parte de lo que ya se está coordinando con la Gerencia General Corporativa para asignarlos y cubrir este faltante.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Una pregunta, disculpe. Como esta vez llegaron a un 95%, me dijo...

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Sí, señora.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y que nunca se había llegado a esos números, ¿a qué se debió que se llegara a esos números o ha sido como un incentivo motivacional, no más?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Tal vez Silvia ahorita lo puede complementar, pero don Manuel tal vez nos sirve de testigo, para el año pasado pagamos el incentivo con una utilidad récord del Banco en 2021 de casi €45.000 millones, y en ese momento nadie se esperaba, o sea, me parece que no estaban atendiendo la normativa interna y todos los procesos que tienen que seguir las áreas, y eso provocó que mucha gente quedara por fuera.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Y se enojaron.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Se enojaron mucho, el Sindicato con notas y todo eso quería que variáramos el procedimiento, etc., pero bueno, se pagó lo que se tenía que pagar, pero se le dijo a la gente, "vamos a trabajar para que lo gane la mayor cantidad de gente, ojalá el 100%".

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

¿Y cambiaron los *Balanced*?

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

No, no se cambiaron, pero se empezó a trabajar fuertemente para que todo el mundo tuviera presente que podía ganar el *Balanced* y que tenían que cumplir con esto, y algunas jefaturas que no habían cumplido y que su gente no pudo ganarlo, también pues se generó una atención para cumplir.

El Director, Sr. Navarro Ceciliano:

Había un tema, lo que discutimos —perdón, señora Presidenta— era que no creían en esto, entonces no les valía cumplir los objetivos. Entonces, con mayor seguimiento, me parece aquí otra vez la labor de las jefaturas y las direcciones, con mayor seguimiento lograron que se cumplieran los objetivos y ciertamente los resultados del Banco.

Dijimos que para este año se debe apretar más por las condiciones del Banco para lograr los objetivos este año.

Por ello, el Comité recomienda que lo valoremos porque tiene mucho sentido, es una promesa por cumplir porque el procedimiento estaba y que también sea un esquema para este año, el cual será muy difícil.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Dos asuntos, el primero es el plazo para la presentación del incentivo, si mal no recuerdo, hay una fecha de corte y un plazo para aplicarlo.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Goyez Rojas:

¿Para realizar el pago? El 30 de abril de 2023 es el plazo máximo para realizar el pago.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Con la fecha de corte al 31 de diciembre de 2022?

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Goyez Rojas:

Sí, al 31 de diciembre de 2022.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Y la fecha de pago es abril de 2023.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Goyez Rojas:

La proyección estaba para el 20 de abril si es posible por un tema de periodos, dado que se paga por semana.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Dado que tenemos un logro mayor que el monto presupuestado, eso hace necesario reforzar presupuestariamente la partida.

Hay dos vías: pedir a la Contraloría General de la República un presupuesto extraordinario o hacer una modificación entre partidas.

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Goyez Rojas:

Una reasignación.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

Una reasignación presupuestaria, eso es administrativo y lo podemos hacer.

¿Ya ustedes tienen la propuesta concreta de cuáles son las partidas que serán afectadas?

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Goyez Rojas:

Sí, señor.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿La otra cosa es si son 3.200, en eso está el incremento de las cargas sociales?

La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Goyez Rojas:

Está contenido todo.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

¿Menos el 15% de renta que pagan los bonos?

La Directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas:

Sí, todos los cálculos de la proyección incluyen todas las cargas sociales y los costos asociados al pago.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

Doña Silvia, si gusta continúa.

El Director, Sr. Sánchez Sibaja:

Fue súper didáctico y se entendió mucho mejor que en otras veces.

La Directora, Sra. Palomo Leitón:

Yo tengo una disonancia porque mucho de lo que hemos hablado ha sido de las oportunidades que tiene el Banco y mejorar en muchos aspectos y de pronto, hay un bono extraordinario y superior a lo de los muchos años.

¿Cómo es que el Banco tiene tantas oportunidades y de pronto cumplimos los indicadores en más del 95%?

¿Fue que flexibilizaron los indicadores de evaluación? ¿Será que están muy laxos los indicadores de evaluación y todos ganan más del 95%. Debemos revisarlo.

Pienso que debería de ser que para lo siguiente porque esta Junta Directiva está tratando de apoyar con recursos, decisiones y debemos revisar todas estas métricas.

Por lo que he visto en Popular Valores me consta que lo que se ve se refleja en la Organización, pero no lo he visto así en el Banco Popular porque todo lo que oigo del Banco Popular son oportunidades y oportunidades insatisfactorias de parte de la Auditoría Interna.

Hago la llamada de atención con respecto a las métricas para el próximo año y ojo, los bonos se dan para que se ganen y yo estoy feliz de que la gente se los gane, pero en la medida en que los resultados que se vean sean positivos para el Banco.

El Director, Sr. Rojas Sibaja:

En lo que vemos una duda yo veo una oportunidad porque me parece que esto nos da la oportunidad de decir se cumplió aquí, aquí y aquí, pero esto es lo que podemos plantear.

Tenemos como jerarcas colegiados la gran oportunidad de hacer los cambios para buscar el rumbo que queremos y la verdad es que si hay alguna resistencia es de negocios porque la parte jerárquica no está incumpliendo en nada para lo que va a pedir. Quiero ver la oportunidad, veo una oportunidad frente a la gente.

Paralelo a eso la Sra. Silvia nos ayuda con un milagro humano de cambio de cultura y paralelo a eso agarramos el área de Tecnología de Información de las riendas y brindamos el acompañamiento, si se puede lograr, pero esos temas estructurales van a ser la visión de lo que se quiere para dentro de cinco años, pues los planes deben ser quinquenales sin renunciar al marco de conocimiento de quién soy yo, pero cumplir con mi misión y visión y soy efectivo y eficiente.

Eso se debe personalizar en el Banco como tal.

El Gerente General Corporativo, Sr. Rodríguez Calderón:

Si uno ve el cumplimiento de la unidad estratégica de solo el Banco es de un 94,67%, o sea, es alto. En el cumplimiento del Plan Estratégico del 2020 a la fecha tenemos al filo el 98%.

Lo que pasa es que hay temas históricos por arreglar y en esos arreglos históricos estamos. Cuando uno lo ve los problemas históricos se están arreglando, pero esta gestión en el 2021 se alcanzó la utilidad histórica del año, fue la más alta de los 53 años de operación.

El indicador de eficiencia fue del 53%, la más baja de toda la historia. El indicador de mora el más bajo.

Lo que pasa es que los problemas que vemos acá son históricos, estamos cerrando la brecha, estamos trabajándolos, pero realmente nos dicen que nuestra gente trabaja y trabaja bien.

El año pasado obtuvimos un crecimiento de cartera del 7,8%, el más alto de la industria y un crecimiento neto absoluto de ₡206.000 millones y si queremos compararlo contra alguien, debemos compararlo contra el Bac que es el más grande, el cual hizo ₡216.000 millones. Entonces, obtuvimos un acercamiento importante.

Estamos trabajando, cerrando muchas brechas, hay muchas variables que se deben hacer.

Las sociedades anónimas fueron una excepción dentro del grupo porque primero son más jóvenes, nacen con otra estructura, no tan atada con el Banco, disponen de un personal que se puede mover con facilidad y ha habido gerencias muy bien estructuradas con equipos muy buenos.

Al Banco yo lo quiero resaltar. Un compañero el sábado estaba a mi lado y me dijo: ¡Cuánto nos falta por hacer!, eso después de la exposición que hizo don Gerardo.

Yo le dije que sí nos falta mucho, pero nosotros somos el cuarto grupo más importante de este país. Hemos hecho las cosas bien, nos falta, pero hemos hecho las cosas bien, no nos hicimos tanto lodo.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

En el elenco de los puntos de acuerdo por aprobar en este aspecto, de primero debe estar la modificación presupuestaria.

Estamos tocando subpartidas que tienen que ver con salarios y por normativa interna, cuando esas partidas son modificadas, la Junta Directiva Nacional debe tomar una decisión.

La Directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas:

Don Juan Luis, en este caso las partidas son una reasignación entre las mismas partidas de remuneración por una subejecución presupuestaria de enero, febrero y de lo que llevamos de marzo de 2023. De ahí es de donde se va a tomar y por tanto, no es necesario que suba a la Junta Directiva.

Es una decisión administrativa.

El Asesor Legal, Sr. León Blanco:

Como viene llegando, no tiene mucho tiempo y me toca hacer la advertencia.

La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:

No deje de hacerlas, don Juan, está muy bien.

Se debe agregar el cumplir con el pago del cuarto periodo al 30 de abril.

La Directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas:

Sí, debe aplicarse antes, nosotros tenemos planificado para que el proceso corra en la semana del 20 de abril.

El Director, Sr. Espinoza Guido:

En el acuerdo se debe indicar la fecha, el plazo.

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 Informe de la Evaluación Final CMI-BDP, correspondiente a la gestión del desempeño conglomeral 2022.

2. Autorizar a la Administración del Banco y de cada Sociedad, a ejecutar las acciones correspondientes para la aplicación del incentivo a la población que cumplió con los indicadores a más tardar el 30 de abril de 2023.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 22 del Reglamento del CFBPDC sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el Cuadro de Mando Integral y en el Balance de Desarrollo Personal y la Actividad 5.10. 'Realizar la evaluación final de gestión de CMI y BDP' apartados 11,12 y 13 del Instructivo Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP". (415)

ACUERDO FIRME.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTIUNA HORAS.**

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri
Presidenta

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General