

Nombre:	Humberto Rodríguez Zamora
Dependencia:	División de Riesgo Operativo
Periodo de Gestión:	05/08/2022 al 19/05/2023
Destinatarios:	Dirección de Capital Humano y Dirección Corporativa de Riesgo
Firma:	
Fecha:	22/05/2023

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



INDICE

Contenido

1.	Presentación	2
2.	Resultados de la gestión	2
2.1.	Labor Sustantiva Institucional	2
2.1.3	Alcance	4
2.1.4	Organización del Recurso Humano	4
2.2.	Cambios en el entorno	4
2.3.	Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	5
2.4.	Acciones sobre el Control Interno	5
2.5.	Principales Logros	5
3.	Administración de Recursos Financieros	0
4.	Sugerencias	0
5.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República 1	0
6.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo1	0
7.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna	0
8.	Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo 1	2
9.	Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público	4



1. Presentación

Se remite el presente *Informe final de gestión*, correspondiente al cargo de Jefe de División de Riesgo Operativo (en adelante denominada DRO, el cual ocupé entre el período comprendido 5 de agosto del 2022 al 19 de mayo de 2023. Lo anterior en cumplimiento del *artículo 12 inciso* e) de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo indicado por la Contraloría General de la República en la Directriz No. *D-1-2005-CO-DFOE*, del 24 de junio de 2005, publicada en La Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005.

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

2. Resultados de la gestión

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

2.1. Labor Sustantiva Institucional

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



2.1.1. Objetivos:

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



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

2.1.2. Funciones:

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



- Informar y exponer los niveles de riesgo operativo que enfrenta la Organización, que facilite la toma de decisiones de la Alta Administración.
- Cumplir con las funciones indicadas en el Reglamento SUGEF 02-10.

2.1.3. Alcance

Para el periodo de gestión 2022-2023 se ha brindado servicio conglomeral de riesgo operativo a todas las sociedades del CFBPDC.

2.1.4. Organización del Recurso Humano

Se cuenta con 15 plazas aprobadas según el siguiente detalle

Categoria	Cantidad	Propiedad	Interina	Vacante	Observaciones
23	2	2			Uno de los recursos en propiedad se encuentra a préstamo al Proyecto de Transformación Digital desde el 2022
22	3	2	1		
20	8	5	1	2	Las dos plazas vacantes son la de gestión de riesgos de ciberseguridad y gestión de riesgos de proyectos que están en concursos externos Un recurso en propiedad se encuentra a préstamo en la División de Seguridad de Información
18	1	1			Ascenso temporal de un recurso para sustituir un préstamo realizado al Proyecto de Transformación Digital desde el 2022
16	1	1	-	·	

Del cuadro anterior, se resaltan 2 plazas vacantes categoría 20 que encuentran en concursos externos activos correspondientes a la plaza de gestión de riesgo de ciberseguridad y la de gestión de riesgos de proyectos. Por otro lado un recurso categoría 23 se encuentra a préstamo al proyecto de transformacional digital y un recurso categoría 20 se encuentra a péstamo a la Division de Seguridad de Información, por lo que resultan 11 recursos activos en la DRO.

2.2. Cambios en el entorno

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

- 1. Actualización de la normativa externa SUGEF 02-10 incorporando apartado de gestión de riesgo operativo, anterior norma llamada SUGEF 18-16.
- 2. Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en la normativa externa SUGEF 02-10.



- 3. Cambio de periodicidad de la remisión de xml de la clase de datos de riesgo operativo según normativa externa SUGEF 02-10
- 4. Vigencia de la nueva ley asociada a la contratación pública, ley 9986
- 5. Actualización de normativa interna del CFBPDC relacionado a temas de gestión de riesgos de ciberseguridad.
- 6. Actualizacion de normativa interna relacionados a la gestión de riesgo operativo, riesgo de proveedores, riesgo legal y perfil de riesgo cualitativo.

2.3. Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

El resultado de la aplicación de la autoevaluación de Control interno y Riesgo Operativo, obtenida en el último periodo registrado del 2022:

Autoevaluaciones	Riesgo Operativo	Nivel	Control Interno	Nivel
2022	0%	Excelente	0%	Excelente

2.4. Acciones sobre el Control Interno

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

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

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

2.5. Principales Logros

Los principales logros alcanzados durante el período indicado y de acuerdo a la planificación



institucional fueron los siguientes:

Gestión Conglomeral

- Se pudieron realizar ejecución de talleres de riesgo operativo en todas las sociedades del CFBPDC.
- Se actualización de las siguientes metodologías de gestión de riesgo a nivel conglomeral:
 - La Metodología de Riesgo Operativo
 - La metodología de Riesgo de Proyectos
 - La metodología de Riesgo de Seguridad de Información y ciberseguridad
 - La metodología de Riesgo Legal
 - La metodología de Riesgo Estratégico
 - La metodología de Riesgo Institucional
- Se actualización los indicadores del perfil de riesgos cualitativo, incorporando el perfil de riesgos de TI y el perfil de riesgos de seguridad de informacion y ciberseguridad, los cuales se actualizan y se incorporarn en el informes de riesgo integral.
- Se mapearon las debilidades de ciberseguridad de cada una de las sociedades y se le brindan seguimiento.

Riesgo de Proyectos

Se brinda seguimiento mensual a los riesgos y al perfill de riesgos de todos los proyectos del Banco y de transformación digital, lo cual se informa periodicamente. Actualmente dos recursos de gestión de riesgos de proyectos se encuentran a tiempo completo en esta función, y dos recursos de gestión de riesgo operativo que están apoyando a dos proyectos adicionales que son la solución de planta física y programa de seguridad de informacion y ciberseguridad.

Adicionalmente se realizaron estudios de riesgos especiales por demanda según las necesidades de los proyectos, por ejemplo: los riesgos de modalidades de la solución de credito, landonware, microsegmentación, lozas de entrepiso para planta física, entre otros.

Riesgo de Estratégico y reputacional

Se actualizaron los riesgos estratégicos según la nueva estrategia de la junta directiva nacional, adicionalmente se alinearon riesgos estratégicos al Cuadro de Mando Integral 2023-2025. Adicionalmente, se realizaron el análisis de efectividad de todos los planes de mitigación finalizados de los riesgos de los planes de acción de la estrategia.

En el periodo de gestión se actualizó la Metodología de Riesgo Estratégico en cumplimiento de recomendaciones de auditoría interna.



Adicionalmente, se implementaron los indicadores de la metodología de riesgo reputacional para el Banco, a los cuales se les brinda seguimiento, así como la generación de estudios correspondientes para para Operadora de Pensiones respecto a algunos eventos materializados.

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

Riesgo Operativo

En el periodo de gestión se realizaron talleres de riesgo operativo en todas las sociedades del CFBPDC, de los cuales se brinda seguimiento a los planes de mitigación resultante.

Por otra parte, se consolidó el reporte de eventos materializados, incluyendo temas operativos, de fraude interno, fraude externo, legal, de TI, entre otros. Se realizó el envío a la SUGEF de información de la clase de datos de Riesgo Operativo de eventos potenciuales e incidencias del año 2022.

Ejecución del 100% acerca del plan de cultura de riesgos 2022 y ejecución de las actividades del plan de cultura 2023 según el corte del periodo de gestión.

En el periodo de gestión se actualizó la Metodología de Riesgo Operativo en cumplimiento de recomendaciones de auditoría interna.

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

Se generaron una serie de estudios especiales de riesgo solicitados por distintas dependencias del CFBPDC, tales como: contratos de proveedores, contratación de recursos por servicios especiales de las dependencias, cambios en la estructura, temas de Popular Seguros, entre otros.

Riesgo de TI

Se desarrolla un informe de Riesgos de TI conglomeral de forma trimestral y se actualizaron los procesos APO-12 de gestión de riesgos de TI y EDM-03 de Gobierno de riesgos de TI, esto en respuesta de la normativa CONASSIF 05-17.

Por otro lado se realizaron aportes en la autoevaluación de los procesos de TI para el año 2022, se incorporaron las debilidades en los riesgos correspondientes y se le brinda seguimiento a planes de mitigación resultantes.

Se definió un perfil de riesgos de TI dentro del perfil de riesgo cualitativo y se brinda seguimiento del mismo de forma trimestral.

Se identificaron los riesgos del plan de estabilización tecnológica y se le brinda seguimiento a los



planes resultantes.

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

Riesgo de ética y de la ley 9699

Se realizó actualización de los riesgos de ética conglomerales y de los delitos de la ley 9699, se le brinda seguimiento a los planes de mitigación respectivos.

Ejecución y cumplimiento de recomendaciones de auditoría interna entorno a la ley 9699.

Riesgo legal

Se aprobó en el Comité Corporativo de Riesgos la propuesta de actualización de la metodología de gestión de riesgo legal, incorporando las mejores practicas ISO31022 y la propuesta de modelo de cálculo de pérdida esperada de los ligitios de cuantía inestimable.

Se incorporan elementos de riesgo legal trimestralmente en el informe de riesgos, y se presenta al Comité Corporativo de Riesgos y Junta Directiva Nacional.

Riesgo de seguridad de información y ciberseguridad

En conjunto con la Division de Seguridad de Información, se realizó el mapeo de debilidades de seguridad de información y ciberseguirdad, y se le brinda seguimiento a los planes de mitigacion resultantes.

Se generó perfil de riesgos de seguridad de información y ciberseguirdad, y se brinda seguimiento mensual.

Se actualizó el modelo de gestión de riesgos de seguridad de información y ciberseguridad y la metodología de riesgos de proyectos incorporando temas de hallazgos de auditorias externas relacionadas a temas de ciberseguridad.

Se incorporan elementos de riesgos de seguridad de información y ciberseguridad trimestralmente en el informe de riesgos, y se presenta al Comité Corporativo de Riesgos y Junta Directiva Nacional.



Riesgos Ambientales, sociales y de gobernanza

Se coordinó y se inició la implementación del plan piloto de la metodología de gestiond e riesgos socio ambientales de la colocación de crédito, esto con la Banca Empresarial, Banca Corporativa, Responsabilidad Social Corporativa, y Gestión Normativa. Se capicitó al personal del piloto, se ajustó el sistema correspondiente, se creó un manual para la Banca, y se arrancó el plan piloto.

Se participa mensualmente en la comisión de bonos verdes y se brinda seguimiento a los temas ambientales y sociales.

Se coordinó con los gestores ambientales y sociales de las sociedades del CFBPDC, para la implementación de las metodología de gestión de riesgos ASG y la definición de políticas de riesgo ASG en cuestión en cumplimiento de la normativa SUGEF 02-10.

Se incorporan elementos de riesgos de ASG en el informe de riesgos, y se presenta al Comité Corporativo de Riesgos y Junta Directiva Nacional.

Riesgo de Fraude

Se generó el programa antifraude con acciones de las dependencias para la gestión de este tipo de riesgo, y se está brindando seguimiento de esas acciones informansolas en el Comité de Prevencion de Fraudes Institucional.

Se incorporan elementos de riesgos de fraude de forma trimestral en el informe de riesgos, y se presenta al Comité Corporativo de Riesgos y Junta Directiva Nacional.

Riesgo de LC/FT/FPADM

Según normativa CONASSIF 12-21 se actualizaron los roles de riesgo y de la Oficialia de Cumplimiento respectivamente, así como la actualización de la metodología de riesgos de nuevos productos y servicios de este tipo de riesgos.

Se está actualizando la metodología de gestión de riesgo propio y la creación de un perfil de riesgo conglomeral de LC/FT/FPADM.

Por otro lado, en el año 2022 se generó la evaluación de riesgo propio de cada una de las sociedades del CFBPDC, y se está brindando seguimiento a los planes de mitigación resultantes.

2.6. Proyectos más relevantes

- La implementación de la SUGEF 02-10
- Participación en la alineación de la estrategia con el CMI 2023-2025 en lo que respecta a temas de riesgo.
- Asesoramiento en materia de riesgo operativo a las Sociedades Anónimas.



3. Administración de Recursos Financieros

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

4. Sugerencias

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

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

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

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

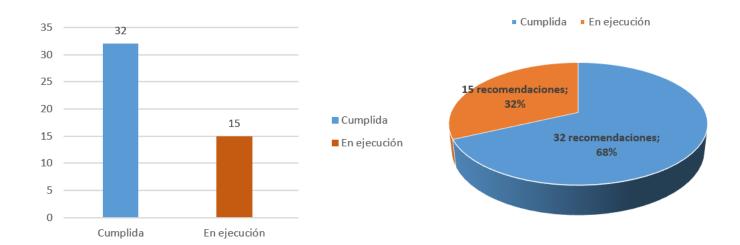
6. Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Se tienen en ejecución de varias recomendaciones de parte de la SUGEF con respecto a la gestión de riesgo institucional y Riesgo de clientes las cuales se están ejecutando las actividades relacionadas y se brinda seguimiento de forma mensual.

7. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

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





En el periodo en gestión de agosto 2022 a mayo del 2023 se atendieron en su totalidad 32 recomendaciones de auditoria interna (68%), por otro lado 15 recomendaciones de auditoria interna se encuentran en ejecución, mismas vencen en los próximos meses de este año 2023. No hay recomendaciones de auditoría interna incumplidas.

A continuación se presenta avances de las recomendaciones en cuestión:

N° de				
Recomendación	N° de Oficio	Fecha Cumplimiento	Estado	Grado de Avance
11	AIRI-0012-2021	30/4/2023	Cumplida	100%
1	AIRI-0029-2021	31/10/2022	Cumplida	100%
2	AIRI-0029-2021	31/1/2023	Cumplida	100%
3	AIRI-0029-2021	31/10/2022	Cumplida	100%
4	AIRI-0029-2021	31/10/2022	Cumplida	100%
5	AIRI-0029-2021	31/1/2023	Cumplida	100%
6	AIRI-0029-2021	31/1/2023	Cumplida	100%
7	AIRI-0029-2021	31/1/2023	Cumplida	100%
8	AIRI-0029-2021	31/1/2023	Cumplida	100%
9	AIRI-0029-2021	31/1/2023	Cumplida	100%
10	AIRI-0029-2021	31/1/2023	Cumplida	100%
11	AIRI-0029-2021	31/10/2022	Cumplida	100%
12	AIRI-0029-2021	31/10/2022	Cumplida	100%
13	AIRI-0029-2021	31/10/2022	Cumplida	100%
14	AIRI-0029-2021	31/10/2022	Cumplida	100%
1	AF-0184-2021	31/12/2022	Cumplida	100%
4	AIRI-0031-2021	28/2/2023	Cumplida	100%



N° de				
Recomendación	N° de Oficio	Fecha Cumplimiento	Estado	Grado de Avance
3	AIRI-0031-2021	31/10/2022	Cumplida	100%
1	AIRI-0033-2021	30/9/2022	Cumplida	100%
2	AIRI-0033-2021	30/10/2022	Cumplida	100%
1	AIRI-0044-2021	30/4/2023	Cumplida	100%
2	AIRI-0044-2021	30/4/2023	Cumplida	100%
3	AIRI-0044-2021	31/7/2023	En ejecución	80%
2	AIRI-19-2020	31/8/2022	Cumplida	100%
1	ATI-0033-2022	31/10/2022	Cumplida	100%
2	AG-173-2022	30/11/2022	Cumplida	100%
1	AF-0177-2022	30/6/2023	En ejecución	90%
2	AF-0177-2022	30/6/2023	En ejecución	90%
3	AF-0177-2022	31/8/2023	En ejecución	60%
4	AF-0177-2022	28/2/2023	Cumplida	100%
5	AF-0177-2022	31/12/2023	En ejecución	20%
6	AF-0177-2022	31/1/2023	Cumplida	100%
2	AIRI-0030-2022	30/6/2023	En ejecución	90%
7	AIRI-0030-2022	30/11/2023	En ejecución	20%
8	AIRI-0030-2022	30/11/2023	En ejecución	20%
1	AF-0191-2022	31/3/2023	Cumplida	100%
2	AF-0191-2022	31/12/2022	Cumplida	100%
1	AIRI-38-2022	30/11/2023	En ejecución	20%
2	AIRI-38-2022	30/6/2023	En ejecución	90%
1	AIRI-0039-2022	31/7/2023	En ejecución	80%
2	AIRI-0039-2022	30/9/2023	En ejecución	30%
3	AIRI-0039-2022	31/7/2023	En ejecución	80%
1	AG-0080-2022	28/2/2023	Cumplida	100%
2	AG-0080-2022	31/3/2023	Cumplida	100%
3	AG-0080-2022	30/11/2023	En ejecución	20%
1	AIRI-09-2023	30/10/2023	En ejecución	40%
3	AIRI-09-2023	30/4/2023	Cumplida	100%

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

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



Contratación directa 2018CD-000012-DCADME "Contratación de Servicios de Soporte Técnico, Capacitación, Instalación de nuevas versiones y desarrollo de nuevas funcionalidadesdel Sistema GRS OpRisk"

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



Numero de oficio con el cual fue comunicado la prorroga anual a la empresa	NA
La empresa se encuentra al día en: CCSS, FODESAF, Pólizas de Riesgos del Trabajo y de Responsabilidad Civil , Pólizas de Seguro cubrir riesgos de transporte del equipo.	Si a la fecha de este informe.

Se está trabajando en la contratación de la empresa Grupo Mas en el soporte del sistema OpRisk por 4 años más.

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

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