INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Maurilio Aguilar Rojas
Dependencia:	Dirección General Corporativa
Periodo de Gestión:	De noviembre 2021 a mayo 2023
Destinatarios:	Gerencia General Corporativa
Firma:	MAURILIO AGUILAR ROJAS (FIRMA) Firmado digitalmente por MAURILIO AGUILAR ROJAS (FIRMA) Fecha: 2023.05.19 17:14:19 -06'00'
Fecha:	19/05/2023

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1
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

Presentación 2
Resultados de la gestión 3
Labor Sustantiva Institucional 3
Cambios en el entorno 3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo 4
Acciones sobre el Control Interno 5
Principales Logros 7
Proyectos más relevantes 41
Administración de Recursos Financieros 42
Sugerencias 43
Observaciones 43
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República 43
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo 44
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna 44
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo. 48
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público 49

Presentación

En este apartado, entre otros asuntos que se consideren pertinentes, se efectuará la presentación del documento al respectivo destinatario, mediante un resumen ejecutivo del contenido del informe.

Este informe tiene como objetivo, resumir las principales actividades y resultados de la gestión ejecutada por el Director General Corporativo durante el período de noviembre 2021 a mayo de 2023.

Es importante indicar que, durante este período el Director General tuvo a cargo las siguientes dependencias: Dirección de Gestión, Dirección Capital Humano, Programa Transformación Digital y durante el año 2023 la División Oficina Corporativa Administración de Proyectos.

Por lo anterior, el presente informe buscará de manera ejecutiva, enumerar los resultados de la gestión; enfatizando en los principales logros alcanzados.

Resultados de la gestión

LABOR SUSTANTIVA INSTITUCIONAL

Las estrategias y las actividades de trabajo de la Dirección General Corporativa se concentraron en el objetivo de coordinar, atender y gestionar los temas relacionados con Capital Humano, Gestión, Transformación Digital y Proyectos ante la Gerencia General Corporativa y Junta Directiva Nacional y las juntas directivas de las sociedades.

Cabe indicar, que con el apoyo de las áreas adscritas se lograron alcanzar los resultados planificados, tal y como será revelado y comprobado por medio de los apartados contenidos en este informe.

Se realiza el presente Informe de Gestión acatando las directrices institucionales para que la Gerencia General Corporativa coordine los temas y roles que estaban bajo mi responsabilidad, y que al no nombrarse sustituto en el puesto se requiere la atención de la Gerencia General Corporativa.

Seguidamente se detalla el recurso humano dispuesto en la Dirección General para atender los tema supra citados:

Puesto	Personal
Director General Corporativo:	Maurilio Aguilar Rojas
Asesoras Ejecutivas Administrativas:	Karla Pérez Obando Olga Hidalgo Chavarría
Asistente Administrativa:	Francia Piedra Benavides

Seguidamente se detalla las dependencias a cargo de la Dirección General Corporativa (DIRGC):

- Dirección de Gestión
- Dirección Capital Humano
- Programa Transformación Digital
- División Oficina Corporativa Administración de Proyectos (la DIRGC la asumió en los meses correspondientes al año 2023)

CAMBIOS EN EL ENTORNO

Durante mi periodo de gestión, se puede indicar que el principal cambio en el ordenamiento jurídico correspondió al nombramiento de la actual Junta Directiva Nacional de nuestro Banco Popular y Desarrollo Comunal, mismo que se realizó en el mes de setiembre del 2022.

ESTADO DE LA AUTOEVALUACIÓN Y RIESGO OPERATIVO

Seguidamente se indica el resultado de la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022 y Autoevaluación de Riesgo Operativo del periodo 2022, importante indicar que en el caso de la Dirección General Corporativa es el promedio obtenido de las calificaciones de las dependencias adscritas.

Las calificaciones obtenidas de las dependencias adscritas en el 2022 son las siguientes:

Dependencia	Calificación RO	Nivel RO	Calificación CI	Nivel CI
Dirección Gestión	0%	Excelente	0%	Excelente
Dirección Capital Humano	0%	Excelente	0%	Excelente
Programa Transformación Digital	0%	Excelente	0%	Excelente
Calificación promedio de la Dirección	**0%**	**Excelente**	**0%**	**Excelente**

Por lo anterior, en cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno # 8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno, la Dirección General Corporativa obtuvo un resultado en la ***Autoevaluación de Control Interno del periodo 2022*** de un **0%,** que la ubica en un nivel de exposición al riesgo **Excelente,** esto, de acuerdo al promedio obtenido de las calificaciones de las dependencias adscritas.

Asimismo, en cumplimiento de la "*Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular",* la calificación de la **Autoevaluación de Riesgo Operativo 2022** es de un **0%,** ubicando a la Dirección General Corporativa en un nivel **Excelente.**

ACCIONES SOBRE EL CONTROL INTERNO

Desde la Dirección General Corporativa, así como desde cada una de las dependencias adscritas se realizaron diferentes gestiones para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, entre ellas:

- ✓ La Dirección General realizó reuniones semanales de seguimiento con sus dependencias adscritas.
- ✓ Desde la Dirección General Corporativa se realizó un control centralizado para el seguimiento de acuerdos de Junta Directiva Nacional, esto con el fin de cumplir en tiempo y forma lo solicitado por la administración.
- ✓ La Dirección General Corporativa realizó un control de seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría General Corporativa.
- ✓ El Director General Corporativo asignó a cada una de las Asesoras de la Dirección dos dependencias de las adscritas, esto con el fin de proporcionar una colaboración proactiva y mantener un seguimiento puntual en los diferentes temas.
- ✓ La Dirección General Corporativa lleva un control exhaustivo del cumplimiento de las metas PAO.
- ✓ La Dirección General Corporativa lleva un estricto control para el cumplimiento de los CMI y BDP.
- ✓ La Dirección General cuenta con un buzón de mensajería interna que permite la recepción de documentos y atención de clientes (internos o externos).
- ✓ La Dirección General realizó el inventario de activos (anual) y se emite un acta con los resultados que muestra el nombre y firma de los funcionarios participantes. Y sus resultados se concilian contra el sistema SIAP y se corrigen las diferencias en tiempo.
- ✓ Existe y se cumple con el plan de vacaciones de los funcionarios.
- ✓ Se insta a que todos los funcionarios remitan a la Dirección de Capital Humano todos los comprobantes de las declaraciones juradas asociadas al formulario Conozca su Empleado.
- ✓ Se insta a los funcionarios que realicen los diferentes evaluaciones institucionales (Ley 8204, gestión riesgo, ética y valores, etc.).
- ✓ Se desarrollaron actividades con el propósito de que los funcionarios conozcan el Código

de Ética.

- ✓ Entre otras

PRINCIPALES LOGROS

Seguidamente se detalla los principales logros alcanzados:

- **Cumplimiento de los siguientes acuerdos Junta Directiva Nacional en el año 2022 y 2023:**

Cumplimiento de acuerdos de JDN
año 2022

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art	Inciso	Plazo	Asignar	Descripción
Cumplido	CCC	0001	3	5	3a-RR3	22/7/2022	DIRG	3. Solicitar a la Administración que presente ante este Comité, con corte al 30 de junio de 2022, un informe de avance sobre la ejecución de los planes definidos para atender la recomendación 2 y los resultados de la aplicación práctica de las capacitaciones brindadas para el cumplimiento de las recomendaciones 5 y 6, en los tres casos del informe de gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre la prevención de riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y
Cumplido	CCTI-JDN	0001	11	13	14a-RR1	21/11/2022	DIRG	Actividad N: Conocer y proponer a la JDN Políticas, Reglamentos y documentación de los procesos de gobierno en materia de Tecnología de Información.
Cumplido	CCTI-JDN	0001	11	13	17a-RR1	17/10/2022	DIRG PTD DIRCH	Actividad N: Conocer y proponer a la JDN Políticas, Reglamentos y documentación de los procesos de gobierno en materia de Tecnología de Información.
Cumplido	JDN	5747	595	6	4a-RR1	31/7/2022	DIRG	En su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.;
Cumplido	JDN	5903	216	12	1a-RR3	17/6/2022	DIRG	"Avalar el traslado del Área de Continuidad de Negocio a la Subgerencia General de Operaciones por un periodo de tres meses, a fin de que la Gerencia General Corporativa haga las valoraciones necesarias y presente la propuesta definitiva a esta Junta Directiva.
Cumplido	JDN	5624	183	16	28a-RR1	14/7/2022	DIRCH	"Aprobar la calendarización de los informes que se deben presentar en la Junta Directiva Nacional, según se detalla en el oficio SJDN 2615-2018. Propuesta
Cumplido	CCTI	0005	47	6	2a-RR1	15/7/2022	DIRGC	2. Solicitar a la Administración presentar bimestralmente el avance de las gestiones que se realicen en atención del acuerdo JDN-5883-acd-1019-2021-art-7, el cual hace referencia a las acciones para
Cumplido	CCTI	0001	11	13	4a-RR1	18/8/2022	DIRG	Actividad D: Actualización y/o avance de la estrategia de innovación e indicadores. Semestral.
Cumplido	CCTI	0001	11	13	7a-RR1	29/7/2022	PTD	Actividad G: Informe sobre Transformación digital trimestral. Trimestral.
Cumplido	CPBS	0006	55	8	1b-RR2	15/6/2022	DIRG	"Dar por conocido y elevar a la Administración el proyecto estrella de la Junta de Crédito Local del Banco
Cumplido	JDN	5921	444	3	2a-RR3	14/7/2022	DIRCH	2. Instruir a la Administración para que presente a esta Junta Directiva, en tiempo, los informes trimestrales del grado de avance de los planes que deben ser remitidos a la Sugef dentro de los 15 días hábiles posteriores a cada corte.
Cumplido	JDN	5925	510	3	1a-RR2	4/7/2022	DIRG	"Dar por conocido y trasladar a la Administración el oficio CNS-1734/09 y CNS-1735/06, mediante el cual la Sra.
Cumplido	JDN	5926	529	11	1a-RR1	18/7/2022	DIRCH	Aprobar, con base en la recomendación contenida en el acuerdo CCNR-8-ACD-44-2022-Art-6 y la fundamentación técnica de los oficios GGC-717-2022, DIRGC-256-2022 y DPE-105-2022, los ajustes a las llaves de pago en las
Cumplido	CCTI-JDN	0009	73	8	2a-RR1	15/7/2022	PTD	2. En lo correspondiente a los informes de la Auditoría
Cumplido	JDN	5928	545	15	1a-RR2	18/7/2022	DIRCH	"Aceptar la renuncia del Sr. Méneval Ansaldo Martínez Rojas al puesto de director de la Junta de Crédito Local del BP Total de San Carlos.
Cumplido	JDN	5929	558	7	1a-RR1	20/7/2022	DIRCH	"1. Aprobar el Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en los siguientes términos:

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art.	Inciso	Plazo	Asignado	Descripción
Cumplido	JDN	5929	561	10	2a-RR1	21/7/2022	DIRG	2. Acoger las recomendaciones remitidas por el Comité Corporativo de Auditoría y en ese sentido:
Cumplido	JDN	5927	541	10	2a-RR1	19/8/2022	DIRG	2. Se queda a la espera de los resultados del análisis integral de la estructura organizativa de la Unidad de Comunicación Corporativa solicitado a la empresa externa CDT, los cuales estarán listos aproximadamente en mes y medio".
Cumplido	CCC-JDN	0010	88	5	2a-RR2	26/7/2022	DIRG	2. Solicitar a la Administración que en la presentación a la Junta Directiva Nacional incluya los resultados obtenidos de la ejecución de los planes de trabajo elaborados para atender un hallazgo y una recomendación del Informe de Auditoría Externa del 2021 del Banco sobre el Cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexa y para atender las recomendaciones n° 2 y n°3 del informe de gestión de riesgos de LC/FT/FPADM del Banco del segundo semestre del 2021".
Cumplido	JDN	5929	558	7	1a-RR1	20/7/2022	DIRCH	"1. Aprobar el Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en los siguientes términos: CÓDIGO DE CONDUCTA DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL
Cumplido	JDN	5929	563	2	1a-RR1	26/7/2022	DIRCH	"Incluir en la Política de Idoneidad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, punto 5 Experiencia y conocimientos demostrables, en el rubro de requisitos mínimos, para la Dirección Corporativa de Riesgo, la Licenciatura y/o Maestr ía en Ingeniería Industrial, así como revisar los puntos restantes requisitos".
Cumplido	JDN	5927	539	8a	1a-RR1	26/7/2022	DIRCH	"Aprobar la Política de idoneidad del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal en los siguientes términos: POLÍTICA DE IDONEIDAD DEL CONGLOMERADO FINANCIERO DEL BANCO POPULAR Y DE DESARROLLO COMUNAL
Cumplido	JDN	5931	590	11	1a-RR2	29/7/2022	DIRG	"1. Modificar el inciso e) del artículo 47, Conformación del Comité Corporativo de Cumplimiento, del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a fin de que el funcionario de alto nivel del área de negocios sea el titular o su suplente y cuente con voz y voto.

Estado	Instancia	Sesión	Acu	Ar	Inciso	Plazo	Asigna	Descripción
Cumplido	JDN	5926	532	11	1a-RR1	29/7/2022	DIRCH	"Solicitar a la Gerencia General Corporativa que en el nuevo planteamiento del modelo de evaluación del desempeño que se está llevando a cabo se consideren las observaciones efectuadas por la Junta Directiva y se presente la propuesta respectiva para aplicarse al evaluar el año 2023".
Cumplido	JDN	5920	434	4A	3a-RR3	5/8/2022	DIRG	Aprobar las modificaciones al Reglamento para la organización y el funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las juntas directivas de las sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se leerá de la siguiente manera:
Cumplido	JDN	5920	441	4B	1a-RR1	4/8/2022	DIRG	RECHAZADO: "1. Aprobar las modificaciones al Reglamento para la organización y funcionamiento de los comités y comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se leerá de la siguiente manera:
Cumplido	JDN	5920	441	4B	1a-RR4	5/8/2022	DIRG	"1. Aprobar las modificaciones al Reglamento para la organización y funcionamiento de los comités y comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se leerá de la siguiente manera:
Cumplido	JDN	5926	532	11	1a-RR1	10/8/2022	DIRCH	"Solicitar a la Gerencia General Corporativa que en el nuevo planteamiento del modelo de evaluación del desempeño que se está llevando a cabo se consideren las observaciones efectuadas por la Junta Directiva y se presente la propuesta respectiva para aplicarse al evaluar el año 2023".
Cumplido	JDN	5934	623	8	2a-RR1	9/8/2022	DIRCH	2. Instruir a la Administración para que actualice los instrumentos del Sistema de Evaluación del Desempeño que incluye el CMI Alta Gerencia 2022 de las Sociedades Anónimas Popular Pensiones, Popular Seguros y Popular SAFI, para ser consecuentes con el alineamiento que debe existir con el CMI Institucional y los instrumentos estratégicos vigentes de largo plazo, con los de mediano y corto plazo.
Cumplido	JDN	5932	600	11	1a-RR1	16/8/2022	DIRG	"Aprobar la modificación del Manual regulatorio de políticas y procedimientos Fatca y CRS para el CFBPDC, así como de los procedimientos denominados Revisión de indicios Fatca y CRS por medios electrónicos a los clientes del CFBPDC, y Recepción y revisión de la información anual para el reporte Fatca y CRS del CFBPDC, los cuales se adjuntan a este acuerdo.
Cumplido	JDPS	0372	238	11b	16a-RR1	30/6/2023	DIRG	Informe de Sostenibilidad Conglomeral (GRI)
Cumplido	CCTI-JDN	0005	47	6	2a-RR1	16/9/2022	DIRGC	2. Solicitar a la Administración presentar bimestralmente el avance de las gestiones que se realicen en atención del acuerdo JDN-5883-acd-1019-2021-art-7, el cual hace referencia 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".

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art	Inciso	Plazo	Asignar	Descripción
Cumplido	JDN	5935	636	10	2a-RR1	22/8/2022	DIRCH	2. Trasladar a la Gerencia General Corporativa, las Pautas 2022 y su Sistema de Monitoreo y Seguimiento, con la solicitud de implementar un proceso de divulgación y capacitación de las Pautas 2022 y su Sistema de Monitoreo y Seguimiento con toda su población funcionaria conglomeral, directivas y Juntas de Crédito Local".
Cumplido	CREM-JDN	0013	85	5	2a-RR1	25/11/2022	DIRCH	2. Solicitar a Capital Humano que dé seguimiento al proceso de automatización del Sistema de Evaluación del Desempeño, en cumplimiento del inciso 15 del acuerdo interno No. CREMBP-2-ACD-11-2018-Art-52 e informar sobre sus avances a este Comité cada 2 meses o antes, si así lo requiere".
Cumplido	CCC-JDN	0011	105	8	2a-RR4	22/8/2022	DIRCH	2. Solicitar a la Administración que presente a este Comité el Plan de Trabajo consolidado, con plazos y responsables, a partir de los cronogramas definidos por las distintas áreas para atender las recomendaciones de Auditoría Interna del informe AIRI-16-2022, y que realice el debido seguimiento de las acciones ejecutadas a fin de que remita informes de avance para trasladarlos a la Junta Directiva Nacional para su conocimiento".
Cumplido	CTAJ-JDN	0012	51	7	1a-RR1	5/9/2022	DIRG	Solicitar a la Dirección de Gestión la presentación de un informe en el que se valore la posibilidad de implementar un mecanismo de indexación de normativa vigente, tanto interna como externa, y búsqueda amigable con el usuario dentro de la intranet institucional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, de manera que se facilite así la consulta de documentos para cumplir con los principios de acceso a la información y transparencia en la organización, junto con una mejora en la eficiencia de los procesos operativos en la áreas que dependen de dicha información en forma oportuna".
Cumplido	JDN	5937	665	16	1a-RR2	29/8/2022	DIRCH	"Aceptar la renuncia de la Sra. Alejandra Calderón González al puesto de directora suplente de la Junta de Crédito Local del BP Total de Cartago.
Cumplido	JDN	5939	697	13	1a-RR1	29/8/2022	DIRCH	"1. Acoger la ampliación, hasta el 31 de diciembre del 2022, del traslado con ascenso interino del Sr. Maurilio Aguilar Rojas a la Dirección General Corporativa, de conformidad con lo indicado por la Gerencia General Corporativa en su oficio GGC-943-2022.
Cumplido	JDN	5939	697	13	2a-RR1	29/8/2022	DIRCH	2. Ampliar, hasta el 31 de diciembre del 2022, el nombramiento con ascenso interino del Sr. Alberto Navarro Barahona como Director Corporativo de Riesgo.
Cumplido	JDN	5939	703	19	4a-RR1	29/8/2022	DIRG	4. Aprobar, de conformidad con el criterio jurídico, de riesgo y financiero, la estructura propuesta para el proceso Recuperación de la Cartera.

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art.	Inciso	Plazo	Asignar	Descripción
Cumplido	JDN	5939	703	19	5a-RR1	29/8/2022	DIRG	5. Aprobar, de conformidad con el criterio jurídico, de riesgo y financiero, la creación de 72 plazas fijas a partir del año 2022, según el siguiente detalle:
Cumplido	JDN	5939	703	19	6a-RR1	29/8/2022	DIRCH	6. Aprobar, de conformidad con el criterio jurídico, de riesgo y financiero, la creación de 67 plazas en modalidad de servicios especiales para el 2023.
Cumplido	JDN	5921	444	3	2a-RR1	11/10/2022	DIRCH	2. Instruir a la Administración para que presente a esta Junta Directiva, en tiempo, los informes trimestrales del grado de avance de los planes que deben ser remitidos a la Sugef dentro de los 15 días hábiles posteriores a cada corte.
Cumplido	JDN	5939	707	23	3a-RR1	30/8/2022	DIRCH	3. Aprobar la dotación de 15 plazas, con la finalidad de fortalecer la gestión de la seguridad de la información y seguridad informática en el Conglomerado, para lo cual la Gerencia General Corporativa valorará en el proceso de contratación la asignación y disposición de esas plazas, según se determinen necesarias, asignándolas según las necesidades más apremiantes y considerando la conveniencia de tener estructuras más flexibles y adecuadas a las necesidades del Conglomerado para la mitigación de los principales riesgos de ciberseguridad.
Cumplido	JDN	5939	707	23	2a-RR1	30/8/2022	DIRG	2. Aprobar que la División de Seguridad de la Información integralmente reporte de forma directa a la Gerencia General Corporativa e instruir a la Administración para que proceda al ajuste correspondiente en el Organigrama Organizacional.
Cumplido	CCTI-JDN	0001	11	13	7a-RR1	28/10/2022	PTD	Actividad G: Informe sobre Transformación digital trimestral. Trimestral.
Cumplido	JDPV	0707	299	3	2a-RR1	5/9/2022	DIRCH	2. Solicitar a la Dirección de Capital Humano que el proceso de selección del puesto del Gerente General de Popular Valores, Puesto de Bolsa, S. A., sea llevado a cabo conforme lo dispuesto en la normativa SUGEF 15-22, así como en la Política de Idoneidad aprobada por la Junta Directiva Nacional para estos efectos.
Cumplido	RT-PG-CFBP	0003	3	3	3a-RR2	25/10/2022	DIRGC	3. Solicitar a la Dirección General Corporativa y a la Dirección Financiera Corporativa que construya, en conjunto con las sociedades anónimas, los escenarios donde se sensibilice el indicador de rentabilidad sobre patrimonio y remitir una propuesta de revisión de devolución de capital, en caso de que esto no proceda, indicar cuál será el ajuste que se deberá hacer en el análisis del indicador para efectos de poder medirlo con la competencia, y lo presente en la siguiente reunión trimestral".
Cumplido	JDN	5624	183	16	23A-RR1		DIRGC	Informe de Sostenibilidad (GRI) Dirección Genera Corporativa (Dirección de Gestión) Anual 30 de junio Ju Directiva Nacional
Cumplido	JDN	5926	532	11	1a-RR3	31/10/2022	DIRCH	"Solicitar a la Gerencia General Corporativa que en el nuevo planteamiento del modelo de evaluación del desempeño que se está llevando a cabo se consideren las observaciones efectuadas por la Junta Directiva y se presente la propuesta respectiva para aplicarse al evaluar el año 2023".
Cumplido	CCC-JDN	0010	92	4	2a-RR1	19/9/2022	DIRG	2. Solicitar a la Administración que presente, en la segunda sesión de julio de 2022 de este Comité, el informe de avance sobre todos los temas relacionados con la gestión de riesgos de LC/FT/FPADM y la Ley 7786 y sus reformas, realizado por la empresa externa según el cronograma propuesto por la Dirección de Gestión".
Cumplido	JDN	5926	532	11	1a-RR5	3/11/2022	DIRCH	"Solicitar a la Gerencia General Corporativa que en el nuevo planteamiento del modelo de evaluación del desempeño que se está llevando a cabo se consideren las observaciones efectuadas por la Junta Directiva y se presente la propuesta respectiva para aplicarse al evaluar el año 2023".
Cumplido	JDPV	707	299	3	2a-RR2	19/10/2022	DIRCH	confidencial
Cumplido	CPBS	0008	66	3	3a-RR1	12/9/2022	DIRCH	3. Instruir a la Administración, a la Secretaría General y a la Asesoría Legal de la Junta Directiva Nacional para que coordinen, definan una fecha y operacionalicen el encuentro con la Junta de Crédito Local (JCL) del BP Total de Ciudad Neily, con el fin de capacitarla sobre sus facultades, sesiones virtuales y para dilucidar cualquier otra duda. Además, se les solicita comunicarle a esta JCL el plan que se concretará y a esta Comisión cómo se procedió.

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art	Inciso	Plazo	Asignar	Descripción
Cumplido	JDN	5939	703	19	8a-RR3	31/10/2022	DIRCH	8. Instruir a la Administración para que vele por que los recursos presupuestarios correspondientes a la creación de las 67 plazas por servicios especiales se incorporen en el presupuesto ordinario del 2023.
Cumplido	JDPV	0710	346	2	3a-RR1	26/9/2022	DIRCH	confidencial
Cumplido	CCTI-JDN	0005	47	6	2a-RR1	18/11/2022	DIRGC	2. Solicitar a la Administración presentar bimestralmente el avance de las gestiones que se realicen en atención del acuerdo JDN-5883-acd-1019-2021-art-7, el cual hace referencia 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".
Cumplido	JDPS	379	327	5	1a-RR1	27/10/2022	DIRCH	2. Solicitar a la Administración presentar bimestralmente el avance de las gestiones que se realicen en atención del acuerdo JDN-5883-acd-1019-2021-art-7, el cual hace referencia 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".
Cumplido	JDN	5941	721	8a	5a-RR1	24/10/2022	DIRGC	"UNO. Se revoca, a partir del veintisiete de setiembre del dos mil veintidós, el nombramiento de los siguientes miembros de la Junta Directiva de Popular Sociedad de Fondos de Inversión, Sociedad Anónima: señor Mario Alberto Campos Conejo, casado, portador de la cédula de identidad uno-cero ochocientos dieciocho-cero seiscientos sesenta, máster en Administración de Empresas, vecino de San Rafael de Escazú, Urbanización Río Convento, casa número once, en el cargo de PRESIDENTE y señor Juan Rafael Tuk Mena, viudo, portador de la cédula de identidad uno-cuatrocientos noventa y nueve-cuatrocientos veintidós, máster en Gestión Actuarial de la Seguridad Social, vecino de San José, San Juan de Tibás, doscientos metros norte de alquileres Rovira, casa número veinte, contiguo al [illegible]
Cumplido	JDN	5941	722	8b	5a-RR2	24/10/2022	DIRGC	"UNO. Se revoca, a partir del veintisiete de setiembre del dos mil veintidós, el nombramiento de los siguientes miembros de la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sociedad Anónima: señor Gilberth Gerardo Díaz Vásquez, casado, portador de la cédula de identidad cinco-cero ciento noventa y cinco-cero cero veintiuno, licenciado en Educación y en Derecho, vecino de Jose María Zeledón, El Hogar, casa catorce-B, en el cargo de PRESIDENTE, señor Marcos Arce Cerdas, divorciado, portador de la cédula de identidad nueve-cero setenta y cinco-seiscientos sesenta y cinco, licenciado en Administración de Empresas con énfasis
Cumplido	JDN	5941	723	8c	5a-RR2	24/10/2022	DIRGC	"UNO. Se revoca, a partir del veintisiete de setiembre del dos mil veintidós, el nombramiento de los siguientes miembros de la Junta Directiva de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Sociedad Anónima: señor Gilberth Gerardo Díaz Vásquez, casado, portador de la cédula de identidad cinco-cero ciento noventa y cinco-cero cero veintiuno, licenciado en Educación y en Derecho, vecino de Jose María Zeledón, El Hogar, casa catorce-B, en el cargo de PRESIDENTE, señor Marcos Arce Cerdas, divorciado, portador de la cédula de identidad nueve-cero setenta y cinco-seiscientos sesenta y cinco, licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría Pública y licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Banca y Finanzas, vecino de
Cumplido	JDN	5943	743	14b	1a-RR1	31/10/2022	DIRCH	1. Realizar un ajuste generalizado del 7,35%, retroactivo al primero de julio 2022, para todo el Conglomerado, con el fin de contrarrestar el deterioro en el poder adquisitivo de los salarios, así como lograr atraer y retener talento a la Organización.
Cumplido	JDN	5943	744	14C	1a-RR1	10/10/2022	DIRCH	"Solicitar a la Administración que revise e indique en la sesión del martes 11 de octubre del 2022 si, para el personal de alta gerencia y órganos de fiscalización superior, cuyo salario esté por encima del salario de mercado, se aplica o no el aumento salarial propuesto para la población general".
Cumplido	JDN	5943	743	14b	2a-RR1	31/10/2022	DIRCH	"Acoger la recomendación del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, contenido en su acuerdo CCNR-11-ACD-62-2022-Art-6 y en ese sentido: 1. Realizar un ajuste generalizado del 7,35%, retroactivo al primero de julio 2022, para todo el Conglomerado, con el fin de contrarrestar el deterioro en el poder adquisitivo de los salarios, así como lograr atraer y retener talento a la Organización. En el caso de las Sociedades Anónimas, la propuesta de ajuste debe valorarse a la luz del comportamiento de cada industria y considerando las posibilidades financieras de cada una de las Sociedades Anónimas, pero no podrá ser superior al 7,35%.

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art	Inciso	Plazo	Asignado	Descripción
Cumplido	JDN	5944	755	3	1a-RR1	4/11/2022	DIRG	"1. Aprobar la propuesta de modificación del artículo 3° del Reglamento para la celebración de sesiones de órganos colegiados en forma virtual en el Conglomerado Financiero del Banco Popular, el cual se leerá de la siguiente manera:
Cumplido	JDN	5944	756	4	1a-RR1	4/11/2022	DIRG	"1. Aprobar la propuesta de modificación de los artículos 26°, 32°, 37°, 42°, 47° y 52° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en atención al acuerdo de la sesión 5941.
Cumplido	CCNR	0011	60	4	2a-RR2	9/11/2022	DIRCH	2.Solicitar a la Administración conformar una Comisión para la revisión integral y elaboración del Plan de trabajo del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones correspondiente al periodo 2023, en el cual se contemplen las observaciones brindadas por parte de los miembros de este Comité y la normativa que corresponde. La propuesta deberá ser presentada el 15 de noviembre de 2022.
Cumplido	JDN	5943	743	14B	2a-RR1	1/11/2022	DIRCH	1. Realizar un ajuste generalizado del 7,35%, retroactivo al primero de julio 2022, para todo el Conglomerado, con el fin de contrarrestar el deterioro en el poder adquisitivo de los salarios, así como lograr atraer y retener talento a la Organización.
Cumplido	JDN	5942	733	2b	1a-RR3	26/10/2022	DIRGC	"Dado el poco tiempo que se ha tenido para analizar a fondo la propuesta de presupuesto 2023, la Administración deberá volver a presentar a esta Junta Directiva, en un plazo de 30 días, este presupuesto, para
Cumplido	CCNR	0012	66	2	1a-RR1	18/10/2022	DIRCH	Solicitar a la Dirección de Capital Humano elaborar y presentar a este Comité en la sesión del 24 de octubre de 2022, un plan de empoderamiento del talento humano, el cual debe contemplar los estudios de clima organizacional, los ingresos recibidos y los niveles de motivación interna, con el objetivo de garantizar el bienestar de los empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
Cumplido	JDN	5942	733	2B	1a-RR3	26/10/2022	DIRGC	Dado el poco tiempo que se ha tenido para analizar a fondo la propuesta de presupuesto 2023, la Administración deberá volver a presentar a esta Junta Directiva, en un plazo de 30 días, este presupuesto, para
Cumplido	JDN	5946	778	10	2a-RR1	24/10/2022	DIRGC	2. Solicitar a la Administración que, una vez realizado un estudio detallado del Reglamento sobre Supervisión Consolidada, Acuerdo CONASSIF 16-22, brinde a este Órgano Director un resumen de sus aspectos más relevantes e informe si debe brindar especial atención a algún aspecto en particular".
Cumplido	JDN	5947	789	5	2a-RR1	8/11/2022	DIRG	2. Modificar los artículos 2, 3, 4 y 6 del Reglamento Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal
Cumplido	JDN	5947	789	5	3a-RR1	8/11/2022	DIRG	3. Modificar el artículo 39 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del CFBPDC para que se lea de la siguiente manera: Artículo 39. Funciones del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art.	Inciso	Plazo	Asignado	Descripción
Cumplido	JDN	5946	783	16	1a-RR1	8/11/2022	DIRCH	"1. Aceptar la renuncia de la Sra. Liana Noguera Ruiz al puesto de directora propietaria de la Junta de Crédito Local del BP Total de Pavas.
Cumplido	JDN	5948	815	16b	1a-RR1	14/11/2022	DIRCH	"Nombrar Gerente General a. i. al señor Daniel Mora Mora durante los días 29 y 30 de noviembre de 2022, dada la participación del Sr. Marvin Rodríguez Calderón en el Foro de Innovación de MasterCard 2022".
Cumplido	JDN	5948	811	13	1a-RR1	18/11/2022	DIRCH	"1. Aprobar los ajustes de los perfiles y cuadros comparativos para formalizar los nombramientos de los titulares de varias Direcciones en condición de interinos, con el propósito de atender el Plan de Acción definido por la Gerencia General Corporativa para cumplir con el Informe SUGEF SGF-409-2022.
Cumplido	JDN	5948	811	13	2a-RR1	18/11/2022	DIRCH	2. Se excluye el Perfil del Director de Banca de Desarrollo Social a fin de que se realice una valoración y replanteamiento de conformidad con lo indicado en esta sesión, dado que es un puesto vital para la Institución".
Cumplido	CPBS-JDN	0010	91	8	2a-RR1	17/11/2022	DIRCH	2. Solicitarle a la Dirección de Capital Humano que les remita a los miembros de esta Comisión, para su conocimiento, el contenido de la capacitación y los afiches de las Pautas del año 2022".
Cumplido	CCTI-JDN	0015	110	8	2a-RR1	2/11/2022	DIRGC	2. Solicitar a la Administración que para la sesión ordinaria programada para el 3 de noviembre de 2022 presente ante este Comité una propuesta de solución al tema de la contratación de personal especializado en materia del core bancario y el switch transaccional".
Cumplido	JDN	5951	853	5	1a-RR1	4/11/2022	DIRCH	"1. Solicitar a la Administración que remita a esta Junta Directiva, al 9 de noviembre del 2022, un plan de disfrute de vacaciones para el 2023 donde se demuestre el impacto en la disminución de los 67.698 días acumulados y en la estimación respectiva.
Cumplido	JDN	5951	853	5	2a-RR1	21/11/2022	DIRCH	2. Otorgar 30 días de vacaciones al Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, a partir del 31 de octubre y hasta el 12 de diciembre de 2022. El saldo pendiente deberá resolverse durante el primer cuatrimestre 2023.
Cumplido	JDN	5951	853	5	3a-RR1	21/11/2022	DIRCH	3. Nombrar al Sr. Víctor Rodríguez Bogantes Subgerente General de Negocios a. i. por el periodo comprendido entre el 31 de octubre y el 12 de diciembre de 2022.
Cumplido	JDN	5951	853	5	4a-RR1	21/11/2022	DIRCH	4. Otorgar 30 días de vacaciones al Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, a partir del 13 de diciembre de 2022 y hasta el 24 de enero de 2023.
Cumplido	JDN	5947	795	10	3a-RR1	21/11/2022	DIRG	3. Solicitar a la Administración que realice un estudio sobre las funciones del Área de Riesgo Normativo y Regulatorio, considerando su asesoría hacia esta Junta Directiva. Dicho estudio deberá ser remitido a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, para su análisis y posterior envío de recomendaciones a este Órgano Colegiado".
Cumplido	CTAJ-JDN	0015	64	3	1a-RR1	11/11/2022	DIRG DIRCH PTD	"Solicitar a la Gerencia General Corporativa y a la Auditoría Interna que consulten a todas sus áreas adscritas y remitan a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos, en un plazo de 15 días, un listado de aquellas modificaciones a la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, n.°4351, sus reformas y Reglamento, que consideren necesarias o urgentes para optimizar la eficiencia operativa y mejorar la competitividad de la institución, con el objetivo de elaborar una propuesta integral que contemple los aportes de toda la entidad"
Cumplido	JDN	5952	870	11b	2a-RR2	8/12/2022	DIRG	2. Derogar los artículos 27°, 33°, 38°, 43°, 48° y 53° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art	Inciso	Plazo	Asignar	Descripción
Cumplido	JDN	5952	870	11b	1a-RR2	8/12/2022	DIRG	"1. Modificar el artículo 13° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se leerá de la siguiente
Cumplido	JDN	5952	871	12	1a-RR2	8/12/2022	DIRG	"1. Modificar el artículo 56 del Reglamento para la organización y el funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a fin de que se lea de la siguiente manera:
Cumplido	JDN	5953	893	24b	2a-RR4	5/12/2022	DIRG	Solicitar a la División Oficialía de Cumplimiento, la Dirección Banca de Desarrollo Social y la Dirección de Gestión establecer las acciones requeridas para asegurar que los planes de mitigación en estado desfasado se cumplan en los plazos establecidos.
Cumplido	JDN	5952	864	4a	1a-RR2	5/12/2022	DIRGC	1. Que cualquier cambio a la estructura, sea organizacional o funcional, debe ser aprobado por la Junta Directiva Nacional en acatamiento al Reglamento sobre Gobierno Corporativo, SUGEF 16-16, el cual en su artículo 6 indica: "El Órgano de Dirección es el responsable de aprobar la estructura organizacional y funcional de la entidad y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades…", lo cual es de acatamiento obligatorio para el Banco, al ser un integrante pleno del Sistema Bancario Nacional, el cual regula lo relativo al responsable de aprobar la estructura organizacional del ente, recayendo esa responsabilidad en la Junta
Cumplido	JDN	5944	755	3	1a-RR10	30/11/2022	DIRG	"1. Aprobar la propuesta de modificación del artículo 3° del Reglamento para la celebración de sesiones de órganos colegiados en forma virtual en el Conglomerado Financiero del Banco Popular, el cual se leerá de la
Cumplido	JDN	5947	789	5	2a-RR2	30/11/2022	DIRG	2. Modificar los artículos 2, 3, 4 y 6 del Reglamento Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal para que se lean de la siguiente manera:
Cumplido	JDN	5947	789	5	3a-RR2	30/11/2022	DIRG	3. Modificar el artículo 39 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del CFBPDC para que se lea de la siguiente manera:
Cumplido	JDN	5953	877	5	1a-RR1	5/12/2022	DIRCH	"Dar por recibido el correo del Sr. Erick Chacón Valerio y solicitar a la Administración que en el menor plazo realice las acciones necesarias y dé respuesta a las observaciones indicadas por Sr. Chacón Valerio".
Cumplido	JDN	5953	886	15	1a-RR1	6/12/2022	DIRG	"1. Realizar los cambios en la estructura necesarios a fin de que la dependencia orgánica y administrativa de la Oficialía de Cumplimiento cumpla con lo que al respecto se establece en el artículo 42 del Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada, a saber:
Cumplido	JDN	5951	853	5	5a-RR1	5/12/2022	DIRCH	5. Otorgar 14 días de vacaciones al Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora, los cuales serán disfrutados del 27 al 30 de diciembre de 2022 y del 2 al 13 de enero de 2023.
Cumplido	CPBS-JDN	0011	97	5	1a-RR1	2/12/2022	DIRCH	"1. Trasladar a la Administración, para lo que corresponda, lo planteado por la Dirección de Fodemipyme sobre incorporar a cuatro de sus funcionarios en el Máster en línea de formación permanente en microfinanzas y desarrollo social de la Universidad de Alcalá, lo cual permitirá contar con un equipo preparado y con formación técnico profesional para crear una unidad especializada en la atención del sector pyme.

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art	Inciso	Plazo	Asignar	Descripción
Cumplido	CCNR	0013	78	5	2a-RR1	5/12/2022	DIRGC	2. En lo que respecta al aumento salarial del Auditor Interno y del Subauditor Interno, estos salarios se mantendrán congelados de manera indefinida hasta tanto no se ajusten al percentil 50.
Cumplido	CCNR	0013	84	9	2a-RR3	30/11/2022	DIRCH	2. Instruir a la Administración para que en el plazo de 30 días informe a este Comité sobre cómo atendió la solicitud expuesta por la Junta de Crédito Local de Pavas en su oficio JCL-Pavas 787-2022, a través de un plan de trabajo con responsables y fechas de cumplimiento.
Cumplido	CCNR	0013	84	9	3a-RR1	30/11/2022	DIRGC	3. Solicitar a la Administración que presente a este Comité un planteamiento sobre los estudios de infraestructura en todo el Banco Popular.
Cumplido	CCNR	0014	94	3	2a-RR1	3/1/2023	DIRCH	2. Recomendar a la Junta Directiva que, para el nombramiento definitivo de los miembros que conformarán las Juntas Directivas de las Sociedades Popular Pensiones, Popular SAFI y Popular Valores se establezca un máximo de dos meses para que la Dirección de Capital Humano realice un análisis detallado de todos los candidatos que fueron presentados para ocupar dichos puestos mediante el oficio DIRCH-1590-2022.
Cumplido	CCNR	0014	95	4	1a-RR1	18/11/2022	DIRCH	Solicitar a la Dirección de Capital Humano que presente en la próxima sesión de este Comité, el cronograma propuesto para la atención del proceso de reclutamiento y selección del Gerente General Corporativo y del Subgerente General de Negocios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
Cumplido	CCNR	0014	96	5	2a-RR1	18/11/2022	DIRCH	2. Solicitar la Dirección de Capital Humano que presente en la próxima sesión de este Comité otra vez el plan de empoderamiento del talento humano, con el fin de que esa propuesta contemple el nuevo Plan Estratégico para el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
Cumplido	CCNR	0014	97	6	1a-RR1	18/11/2022	DIRCH	Solicitar a la Dirección de Capital Humano que presente en la próxima sesión de este Comité, el plan de capacitación propuesto para los miembros que integran el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.
Cumplido	JDN	5948	811	13	2a-RR2	15/12/2022	DIRCH	2. Se excluye el Perfil del Director de Banca de Desarrollo Social a fin de que se realice una valoración y replanteamiento de conformidad con lo indicado en esta sesión, dado que es un puesto vital para la Institución".
Cumplido	JDN	5954	901	19	1a-RR4	17/11/2022	DIRGC	"Conocer, en la sesión del miércoles 23 de noviembre, el oficio SGF-2227-2022, mediante el cual se recibió de la Sugef el informe de resultados de la supervisión efectuada al Banco Popular sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexa, así como la propuesta respectiva por parte de la Administración y la Oficialía de Cumplimiento".
Cumplido	CCC-JDN	0014	132	9	2a-RR3	21/11/2022	DIRG	2. Solicitar a la Administración que presente a este Comité, en su segunda sesión de noviembre de 2022, un informe sobre el resultado real obtenido con las capacitaciones brindadas para el cumplimiento de las recomendaciones 5 y 6 del informe de gestión del primer semestre del 2021 en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal, respecto a la prevención de riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786 y sus reformas, en cuanto a la disminución de los errores del proceso, según oficina y responsable respectivo, así como las oficinas y los gerentes que estén incumpliendo el requerimiento".
Cumplido	JDN	5955	923	8	5a-RR1	12/12/2022	DIRCH	5. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que proceda de inmediato con la tercerización de los servicios de reclutamiento y selección en la Institución".

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art.	Inciso	Plazo	Asignado	Descripción
Cumplido	JDN	5954	920	23	2a-RR3	12/12/2022	PTD	2. Dar por recibido el oficio AG-196-2022 y solicitar a la Administración que dé atención inmediata y en plazos perentorios a las recomendaciones incluidas en los informes AIRI-04-2020, AIRI-23-2021 y AIRI-41-2021, relativas a debilidades importantes relacionadas con la falta de direccionamiento, alineamiento y liderazgo en temas de planificación estratégica y trasformación digital, que a octubre 2022 no han sido resueltas de forma adecuada ni contundente, por lo que los riesgos asociados no han sido mitigados.
Cumplido	JDN	5955	928	9	2a-RR1	28/11/2022	DIRCH	2. Trasladar a la Administración las recomendaciones del informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal durante el primer semestre del 2022 sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPDAM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus
Cumplido	CCTI-JDN	0017	126	6	2a-RR1	14/12/2022	DIRG	2. Solicitar a la Administración actualizar al corte más reciente el seguimiento de la hoja de ruta hacia la estrategia de Innovación Corporativa 2021-2023, incorporar los KPI y fechas límites de los productos.
Cumplido	JDN	5944	756	4	1a-RR10	30/11/2022	DIRG	"1. Aprobar la propuesta de modificación de los artículos 26°, 32°, 37°, 42°, 47° y 52° del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en atención al acuerdo de la sesión 5941.
Cumplido	JDN	5958	959	7	4a-RR1	31/12/2022	DIRGC	4. Solicitar a la Administración efectuar, al 31 de diciembre del 2022, un cronograma de trabajo para realizar las siguientes actividades:
Cumplido	JDN	5958	959	7	6a-RR1	30/12/2022		6. Solicitar a la Administración analizar los contratos actuales con las sociedades anónimas, a fin de ajustarlos a la nueva normativa Reglamento sobre Supervisión Consolidada, acuerdo CONASSIF 16-22, e informar lo correspondiente a las sociedades.
Cumplido	JDN	5958	959	7	5a-RR1	31/12/2022		5. Solicitar a la Administración atender los aspectos considerados relevantes, tales como alcances, informes, responsabilidades y obligaciones, establecidos en la nueva normativa Reglamento sobre Supervisión Consolidada, acuerdo CONASSIF 16-22.
Cumplido	JDN	5958	959	7	7a-RR1	31/12/2022		7. Solicitar al grupo que está analizando el ajuste estructural que tome en consideración lo que se establece en el acuerdo CONASSIF 16-22, Reglamento sobre Supervisión Consolidada".
Cumplido	CCC-JDN	0015	142	8	2a-RR1	30/11/2022	DIRCH	2. Solicitar a la Dirección de Capital Humano que presente a este Comité, en su segunda sesión a realizarse el próximo 21 de noviembre de 2022, el plan correctivo para la modificación del Código de Conducta que permita subsanar el requerimiento sobre los conflictos de interés cuando involucren a las personas
Cumplido	CCNR	0015	104	5	2a-RR1	23/12/2022	DIRCH	2. Solicitar a la Dirección de Capital Humano que presente a este Comité cuando corresponda los informes de avance de las actividades establecidas en el cronograma propuesto para la atención del proceso de reclutamiento y selección del Gerente General Corporativo y del Subgerente General de Negocios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual ya fue
Cumplido	JDPS	0385	410	11	2a-RR1	23/12/2022	DIRCH	Trasladar a la Dirección de Capital Humano del Banco Popular y al área de Talento Humano del Popular Seguros, Correduría de Seguros, el criterio jurídico de conformidad con lo solicitado mediante el acuerdo JDPS-381-Acd-341-2022-Art-4 en el que se solicitó valorar el oficio DFOE-DEC-2489(16217)-2022 de la Contraloría General de la República, con el cual direccionó una denuncia anónima sobre presuntos vicios en el nombramiento del puesto del Auditor Interno en Popular Seguros, Correduría de Seguros, realizado en el 2021, con el fin de que se valoren las recomendaciones ahí
Cumplido	JDN	5961	987	14a	5a-RR1	31/12/2022	DIRGC	Lo anterior en cumplimiento del artículo 16 del acuerdo Conassif 16-16 y de conformidad con lo establecido en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo, artículo 4 del Reglamento para la Regulación de las Relaciones Corporativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades Anónimas, así como la cláusula séptima del Pacto Constitutivo de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.".
Cumplido	JDN	5961	988	14b	5a-RR1	31/12/2022	DIRGC	Lo anterior en cumplimiento del artículo 16 del acuerdo Conassif 16-16 y de conformidad con lo establecido en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo, artículo 4 del Reglamento para la Regulación de las Relaciones Corporativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades Anónimas, así como la cláusula séptima del Pacto
Cumplido	JDN	5961	989	14c	5a-RR1	31/12/2022	DIRGC	Lo anterior en cumplimiento del artículo 16 del acuerdo Conassif 16-16 y de conformidad con lo establecido en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo, artículo 4 del Reglamento para la Regulación de las Relaciones Corporativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades Anónimas, así como la cláusula séptima del Pacto Constitutivo de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.".

Estado	Instancia	Sesión	Acta	Art.	Inciso	Plazo	Asignado	Descripción
Cumplido	JDN	5961	990	14d	7a-RR1	31/12/2022	DIRGC	Lo anterior en cumplimiento del artículo 16 del acuerdo Conassif 16-16 y de conformidad con lo establecido en el artículo 15 inciso b) del Código de Buen Gobierno Corporativo, artículo 4 del Reglamento para la Regulación de las Relaciones Corporativas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Sociedades Anónimas, así como la cláusula séptima del Pacto Constitutivo de Popular Valores Puesto de Bolsa, S. A.".
Cumplido	JDN	5962	1010	6	1a-RR1	22/12/2022	DIRCH	"Nombrar al señor Daniel Mora Mora Gerente General a. i. por el periodo comprendido entre el 4 y el 10 de diciembre de 2022".
Cumplido	JDN	5964	1022	11	1a-RR1	22/12/2022	DIRCH	"1. Otorgar vacaciones al Gerente General Corporativo, Sr. Marvin Rodríguez Calderón, los días 7 y 8 de diciembre de 2022.
Cumplido	CCTI-JDN	0017	128	8	3a-RR1	20/12/2022	DIRGC	3. Solicitar a la Administración presentar en la próxima sesión de este Comité, programada para el 24 de noviembre de 2022, el abordaje integral del oficio AG-196-2022.
Cumplido	JDN	5962	1011	7	1a-RR1	9/1/2023	DIRCH	"1. Realizar una instancia respetuosa a la Administración a fin de que no se realicen nombramientos en plazas fijas hasta tanto esta Junta Directiva no haya conocido el informe que remitirá el 15 de diciembre de 2022 el grupo encargado de la reestructuración organizacional.
Cumplido	JDN	5959	971	13	3a-RR1	28/12/2022	DIRCH	3. Nombrar a Juan Francisco Rodríguez Fernández Gerente General Corporativo a. i., del 24 de diciembre de 2022 al 12 de enero de 2023".
Cumplido	JDN	5964	1031	8	2a-RR1	28/12/2022	DIRCH	2. Nombrar Mauricio Arias Ramírez, Director de Fodemipyme a. i. durante el periodo de vacaciones del Sr. Alejandro Grossi Vega.
Cumplido	JDN	5966	1052	10a	1a-RR1	28/12/2022	DIRCH	"Nombrar al Sr. Juan Carlos Li Guzmán Subgerente General de Operaciones a. i. a partir del 3 de enero y hasta el 13 de enero de 2023 inclusive, en sustitución del Sr. Daniel Mora Mora, por motivo de vacaciones.
Cumplido	JDN	5966	1068	25	2a-RR1	28/12/2022	DIRCH	2. Nombrar a Daniel Mora Mora Gerente General Corporativo a. i. durante los días 24, 25 y 28 de noviembre, 7 y 8 de diciembre, así como del 13 al 23 de diciembre de 2022.
Cumplido	JDN	5966	1068	25	3a-RR1	28/12/2022	DIRCH	3. Nombrar a Juan Francisco Rodríguez Fernández Gerente General Corporativo a. i., del 24 de diciembre de 2022 al 12 de enero de 2023".
Cumplido	JDN	5966	1069	26	1a-RR1	28/12/2022	DIRCH	1. Ampliar, hasta el 31 de enero del 2023, el nombramiento con ascenso interino del Sr. Alberto Navarro Barahona como Director Corporativo de Riesgo.
Cumplido	CCR-JDN	0021	230	4	3a-RR3	20/1/2022	DIRGC	3. Recomendar a la Administración que en la subcomisión encargada de hacer el análisis de la implementación del nuevo reglamento de supervisión consolidada se considere la participación de los representantes de todas las unidades estratégicas del Negocio, toda vez que estos tienen un conocimiento más específico en cuanto a los requerimientos de cada una de las subsidiarias.
Cumplido	JDN	5965	1042	5	1a-RR1	30/12/2022	DIRCH	"1. Aceptar la renuncia de la Sra. Sonia Salas González al cargo de miembro suplente de la Junta de Crédito Local del Banco Popular de Puntarenas.

Cumplimiento de acuerdos de JDN
año 2023

Estado	id	Instancia	Sesión	Artículo	Acuerdo	Inciso	Asignado	Descripción
Cumplido	415792	JDN	5624	183	16	29a-RR1	DIRG	"Aprobar la calendarización de los informes que se deben presentar en la Junta Directiva Nacional, según se detalla en el oficio SJDN 2615-2018. Propuesta Calendarización de Informes No. Inciso Nombre del Informe Área Responsable Periodicidad Fecha de entrega a la Comisión, Comité o JDN Primera instancia Segunda Instancia 29 Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios Gerencia General Corporativa Anual 2a semana de febrero Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local Junta Directiva Nacional Cuando sea necesario
Cumplido	472889	JDN	5747	595	6	4a-RR1	DIRG	En su calidad de tal y 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.,en SESION ORDINARIA No. 5747 celebrada el miércoles 1° de julio del 2020, acuerda por unanimidad: 4. Instruir a la Administración a fin de que bimestralmente se presente a esta Junta Directiva un informe del avance en la Estrategia de Innovación 2020-2023". (Ref.: Oficio GGC-758-2020)
Cumplido	483933	CCTI-JDN	001	11	13	4a-RR1	DIRG	Actividad D: Actualización y/o avance de la estrategia de innovación e indicadores. Semestral.
Cumplido	521548	CTAJ-JDN	0001	7	8	2a-RR1	DIRG	2. Solicitar a la Dirección de Gestión la presentación de un informe de avance del proceso para la creación de una aplicación de la intranet institucional dedicada a la indexación de normativa vigente, tanto interna como externa, para consulta en el Conglomerado, una vez que esta alcance su etapa de salida a producción".
Cumplido	521783	JDN	5969	45	24	2a-RR4	DIRG	2. Aprobar una prórroga para la atención de las actividades pendientes asociadas con la Junta Directiva Nacional, para que se finalicen al 31 de marzo del 2023 e instruir a la Administración para que lo informe a la Sugef.
Cumplido	533316	JDN	5979	221	16	2a-RR1	DIRG	2. De conformidad con lo anterior, aprobar las modificaciones al artículo 10 del Reglamento de las Juntas de Crédito Local del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se leerá de la siguiente manera:
Cumplido	533998	JDN	5981	257	9B	3a-RR1	DIRG	3. Instruir a la Administración para que la dotación de los recursos se realice de manera oportuna, a fin de asegurar la entrega de recursos de manera eficiente y con los plazos acorde a las entregas de valor propuestas y así garantizar el aprovechamiento del conocimiento y experiencia que adquieran en estas etapas".
Cumplido	534315	JDN	5983	291	10	1a-RR1	DIRG	"Solicitar a la Administración que, en un plazo de 15 días, realice una presentación a esta Junta Directiva del Equipo de Trabajo Conglomeral para la Igualdad y Equidad de Género, a fin de conocer su conformación, estructura, agenda de trabajo y otros detalles de su accionar".
Cumplido	534316	JDN	5980	245	18	1a-RR1	DIRG	"1. Modificar el artículo 28 del Reglamento para la organización y funcionamiento de los comités y comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular, referido a la inclusión de las funciones de revisión del plan, del presupuesto y del plan anual operativo en el Comité Corporativo de Auditoría.
Cumplido	534342	CCTI-JDN	0004	30	6	4b-RR1	DIRG	Actividad D: Conocer sobre el avance y cumplimiento de los Planes de Transformación Tecnológica del Conglomerado y de la Estrategia de Innovación del Conglomerado. (Estrategia de Innovación del Conglomerado)
Cumplido	534347	CCTI-JDN	0004	30	6	17a-RR1	DIRG	Informar a Junta Directiva sobre las gestiones realizadas durante el período (desempeño, cumplimiento de plan de trabajo y acuerdos)
Cumplido	534348	CCTI-JDN	0004	30	6	18a-RR1	DIRG	Actividad Q: Realizar una autoevaluación anual de la gestión del CCTI.

Estado	id	Instanci	Sesió	Ac	Ac	Inciso	Asigna	Descripción
Cumplido	534489	JDN	5982	281	9	1a-RR1	DIRG	"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.° 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
Cumplido	534896	JDN	5983	298	12	1a-RR1	DIRG	"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.
Cumplido	535275	JDN	5985	327	21	1a-RR1	DIRG	"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-
Cumplido	535288	JDN	5986	342	14	1a-RR3	DIRG	"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".
Cumplido	545298	JDN	5986	342	14	1a-RR6	DIRG	"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
Cumplido	545547	JDN	5985	339	23	2a-RR1	DIRG	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
Cumplido	545748	JDN	5988	372	2a	2a-RR2	DIRG	2. Solicitar a la Administración que en la propuesta se incluya el detalle del plan de inversión y lo respectivo a la remodelación".
Cumplido	545752	JDN	5986	350	13	1a-RR1	DIRG	"1. Aprobar la modificación del artículo 8 del Reglamento para la prestación del servicio de alquiler de racks del Data Center, a saber:
Cumplido	545754	JDN	5986	348	11	1a-RR1	DIRG	"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:
Cumplido	546236	JDN	5989	390	20B	1a-RR1	DIRG	"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".
Cumplido	546524	CCA-JDN	0005	57	11	2a-RR2	DIRG	2. Comunicar a la Administración que, en la primera sesión de abril de este Comité, debe presentar todo lo referente a la tercerización de servicios de la Dirección de Tecnología de Información, y para la segunda sesión de ese mismo mes, lo relativo a todos los demás temas que no son de la Dirección de Tecnología de Información, para atender lo indicado en el acuerdo JDN-5985-Acd-339-2023-Art-23, referente a un replanteamiento del Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios con corte a diciembre 2022, en función del ámbito de acción de la Junta Directiva Nacional -temas de riesgo y estrategia-".
Cumplido	535275	JDN	5985	327	21	1a-RR3	DIRG	"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.
Cumplido	546739	JDN	5989	389	20A	1a-RR1	DIRG	"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.

Es importante indicar que quedan 17 acuerdos de Junta Directiva Nacional que fueron asignados a las dependencias adscritas y su plazo de atención no está vencido, seguidamente se detallan:

Estado	N°	Instanc	Sesió	Ac	Ar	Inciso	Plazo DIRGC	Asigna	Plazo Dependencia	Descripción	Gestión
Pendiente	1	JDN	5624	183	16	28a-RR1	14/7/2023	DIRCH	11/7/2023	"Aprobar la calendarización de los informes que se deben presentar en la Junta Directiva Nacional, según se detalla en el oficio SJDN 2615-2018. Propuesta Calendarización de Informes No. Inciso Nombre del Informe Área Responsable Periodicidad Fecha de entrega a la Comisión, Comité o JDN Primera instancia Segunda Instancia 28 Informe de todos los viajes al exterior aprobados que incluya, al menos, nombre del funcionario, dependencia, cargo que ocupa, temas del curso, objetivo del viaje, fecha y costo. Gerencia General Corporativa Semestral 10 días hábiles después de la fecha de corte Junta Directiva Nacional Conocimiento	17-01-2023 se asignó DIRCH.
Pendiente	2	JDN	5747	595	6	4a-RR1	31/7/2023	DIRG	27/7/2023	En su calidad de tal y 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.,en SESION ORDINARIA No. 5747 celebrada el miércoles 1° de julio del 2020, acuerda por unanimidad: 4. Instruir a la Administración a fin de que bimestralmente se presente a esta Junta Directiva un informe del avance en la Estrategia de Innovación 2020-2023".	2-02-2023 se asignó DIRG.
Pendiente	3	JDN	5624	183	16	29a-RR1	9/2/2024	DIRG	7/2/2024	"Aprobar la calendarización de los informes que se deben presentar en la Junta Directiva Nacional, según se detalla en el oficio SJDN 2615-2018. Propuesta Calendarización de Informes No. Inciso Nombre del Informe Área Responsable Periodicidad Fecha de entrega a la Comisión, Comité o JDN Primera instancia Segunda Instancia 29 Informe con los Resultados del Sistema de Gestión de Tercerización de Servicios Gerencia General Corporativa Anual 2a semana de febrero Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local Junta Directiva Nacional Cuando sea necesario	13-2-2023 se asignó DIRG.
Pendiente	4	CCTI-JDN	0004	30	6	13a-RR1	7/12/2023	DIRG	4/12/2023	Actividad L: Proponer las políticas generales con base en el marco de gestión de tecnologías de información.	13-3-2023 se asignó a la DIRG.
Pendiente	5	CCTI-JDN	0004	30	6	15a-RR1	26/10/2023	DIRG PTD	13/10/2023	Actividad N: Conocer y orientar sobre el cronograma anual de trabajo del CCTI para que se revise y verifique que las actividades programadas se encuentren alineadas con las funciones y responsabilidades demandadas por la normativa interna y externa. Asimismo, recomendar a Junta Directiva Nacional la aprobación del plan de trabajo del CCTI (cronograma).	15-3-2023 se asignó DIRG y PTD.
Pendiente	6	JDN	5986	340	6	2a-RR2	26/6/2023	DIRG	22/6/2023	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.	24-3-2023 se asignó DIRG por correo electrónico, esto por cuanto, el CAR-SI está presentando problemas para asignar las tareas (PLAZO 22-6-2023). 31-3-2023 se asignó formalmente por el sistema.
Pendiente	7	CREM-JDN	0013	85	5	2a-RR1	25/7/2023	DIRCH	21/7/2023	2. Solicitar a Capital Humano que dé seguimiento al proceso de automatización del Sistema de Evaluación del Desempeño, en cumplimiento del inciso 15 del acuerdo interno No. CREMBP-2-ACD-11-2018-Art-52 e informar sobre sus avances a este Comité cada 2 meses o antes, si así lo requiere".	30-03-2023 se asignó DIRCH por correo electrónico, esto por cuanto, el CAR-SI está presentando problemas para asignar las tareas (plazo 21-7-2023).
Pendiente	8	CCTI-JDN	0004	30	6	19A-RR1	6-10-20223	DIRCH	2/10/2023	"Instruir a la Gerencia General Corporativa que acoja el nuevo cronograma de actividades del Comité Corporativo de Tecnología de Información 2023, y a la Secretaría General que lo incluya en el Sistema CAR SI, de acuerdo con el adjunto en el acuerdo JDN-5886-Acd-020-2022-Art-15".	24-4-2023 se asignó DIRCH.
Pendiente	9	JDN	5921	444	3	2a-RR1	30/6/2023	DIRCH	27/6/2023	2. Instruir a la Administración para que presente a esta Junta Directiva, en tiempo, los informes trimestrales del grado de avance de los planes que deben ser remitidos a la Sugef dentro de los 15 días hábiles posteriores a cada corte.	26-4-2023 se asignó DIRCH.
Pendiente	10	JDN	5996	489	11	2A-RR1	22/5/2023	DIRCH	18/5/2023	2. Instruir a la Dirección de Capital Humano a fin de que el personal a cargo firme contratos de confidencialidad para este proceso y pueda ser abstraído de sus unidades en la Dirección a una unidad bajo el cargo de esta Junta Directiva; lo anterior, a fin de reducir los tiempos en los días que se consideren necesarios.	28-4-2023 se asignó DIRCH.

Estado	N	Instanc	Sesió	Au	Ar	Inciso	Plazo DIRGC	Asignar	Plazo Dependencia	Descripción	Gestión
Pendiente	11	JDN	5999	522	14	1A-RR1	2/6/2023	DIRG	31/5/2023	"1. Modificar el artículo 5 de la Política Corporativa para el nombramiento de los miembros del Órgano de Dirección de S. A. y de la Alta Gerencia del CFBPDC, a fin de que se lea de la siguiente manera:	4-5-2023 Se asignó DIRG.
Pendiente	12	JDN	5999	522	14	2A-RR1	2/6/2023	DIRG	31/5/2023	2. Modificar el apartado 5 "Experiencia y conocimientos demostrables" de la Política de Idoneidad del CFBPDC, a fin de que se lea de la siguiente manera:	4-5-2023 Se asignó DIRG.
Pendiente	13	CCTI-JDN	0010	73	7	3A-RR1	6/7/2023	DIRG	3/7/2023	a.- Dar seguimiento a las acciones aprobadas y que no evidencian su ejecución: i. Modificar el nombre de la actividad en el plan de trabajo que corresponde a la presentación de este informe en atención al proceso EDM01, a saber "Gestión de funciones relacionadas con Gobierno de TI del Comité Corporativo de Tecnología de Información". ii. Incluir en el Plan de Trabajo, para las actividades relacionadas con presentación de informes, la fecha de corte con que se deben presentar".	17-5-2023 se asignó DIRG.
Pendiente	14	CCTI-JDN	0004	30	6	4B-RR2	4/8/2023	DIRG	1/8/2023	Actividad D: Conocer sobre el avance y cumplimiento de los Planes de Transformación Tecnológica del Conglomerado y de la Estrategia de Innovación del Conglomerado. (Estrategia de Innovación del Conglomerado)	17-5-2023 se asignó DIRG.
Pendiente	15	CCTI-JDN	0004	30	6	4B-RR1	4/8/2023	PTD	1/8/2023	Actividad D: Conocer sobre el avance y cumplimiento de los Planes de Transformación Tecnológica del Conglomerado y de la Estrategia de	17-5-2023 se asignó al PTD.
Pendiente	16	CCC-JDN	0008	82	10	3A-RR1	5/6/2023	DIRG	1/6/2023	3. Solicitar a la Administración que instruya a las áreas responsables de atender las recomendaciones 2, 3 y 4 del informe del segundo	17-5-2023 se asignó a la DIRG.
Pendiente	17	CNR	0014	93	7	3A-RR5	31/5/2023	DIRCH	29/5/2023	3. Solicitar a la Administración que proceda a gestionar lo expuesto en los oficios GGC-0480-2023 y SGN-0424-2023, mediante los cuales se presenta el informe unificado de las respuestas brindadas por las diferentes áreas que atendieron las solicitudes planteadas por el BPT Nicoya en su oficio BPTN-0870-2022.	175-2023 se asignó a la DIRCH.

- **Principales Gestiones realizadas en la Dirección Capital Humano:**

  - Reunión semanal con la Directora de Capital Humano para dar seguimiento a los temas de la DIRCH.
  - Participación en la Comisión Corporativa de Nominaciones y Remuneraciones.
  - Atención del tema referente a las vacaciones vencidas que los funcionarios pueden acumular por período vencido.
  - Seguimiento y gestiones propias del Sistema de Evaluación Desempeño 2021 y 2022.
  - Coordinación del pago del incentivo a los funcionarios que cumplieron con el BDP en el año 2021 y el año 2022.
  - Coordinación para la atención de los recursos de apelación correspondientes al pago del BDP 2021 y el BDP2022.
  - Atención de informes a la Junta Directiva Nacional respecto a los factores que afectó que funcionarios no recibieran en el 2022 el incentivo BDP.
  - Atención de acuerdos de Junta Directiva Nacional, para su respectiva remisión a la Gerencia General Corporativa.
  - Atención de temas confidenciales de la Gerencia General Corporativa y Junta

Directiva Nacional.

- Atención de temas relacionados actas de perfiles, plazas, concursos, nombramientos, entre otros.
- Se revisa y atiende para su remisión a la Gerencia General Corporativa el informe de viajes al exterior.
- Se atiende el grado de avance del informe del SUGEF, referente al nombramiento de los directores.
- Se atiende lo relacionado a los diferentes ajustes salariales realizados en el año 2022 y en el I semestre del año 2023.
- Se coordina la atención en tiempo lo correspondiente a las vacaciones del Gerente General Corporativo y Subgerentes.
- Se atiende las diferentes gestiones solicitadas por la Junta Directiva Nacional para el nombramiento del nuevo Gerente General Corporativa y Subgerente General de Negocios.
- Se coordinó la atención de las solicitudes de recursos en las diferentes dependencias del Banco.
- Se atiende las disposiciones institucionales para la contratación por servicios especiales.
- Se revisa y atiende las diferentes capacitaciones institucionales.
- Atención del informe del personal del Banco con una condición de discapacidad.
- Coordinación de informe solicitado por Junta Directiva Nacional referente a incentivos económicos.
- Se coordinó la remisión de los estudios de clima organizacional de nuestra institución.
- Seguimiento al proceso de automatización del Sistema Evaluación del Desempeño.

Cabe indicar, que la Dirección General Corporativa solicitó la colaboración de la Dirección Jurídica para la atención de los siguientes recursos apelación de BDP del 2021 y a la fecha no se ha tenido respuesta (insistentemente se ha consultado a la Dirección Jurídica), seguidamente se detallan:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

RECURSO							Gestión Realizada		
Estado	Fecha	Gestión realizada por:	Oficio	Tipo recurso	N° recurso	Recurrente	Fecha	Oficio	Gestión
Pendiente Fondo Legal	27/5/2022	División Contabilidad Analítica Corporativa	DCAC-129-2022	recurso apelación	DCAC-129-2022	División Contabilidad Analítica Corporativa	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	1/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0775-2023	recurso apelación	ACAD-218-2022	Área Cobro Administrativo	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	2/6/2022	Agencia Paseo Colón	APCJ-192-2022	recurso apelación	APCJ-192-2022	Agencia Paseo Colón	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	2/6/2022	BP Multicentro	BPTMD-693-2022	Recurso apelación	BPTMD-693-2022	BP Multicentro	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	3/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0823-2022	Recurso apelación	DIRTI-283-2022	Dirección Tecnología de Información	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	3/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0825-2023	Recurso apelación	DDS-540-2022	División Desarrollo de Servicios, Área de Investigación Tecnológica y Área de Aplicativos Complementarios	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	3/6/2022	Unidad Pagos	UPA-0719-2022	Oficio	UPA-0719-2022	Unidad Pagos	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	6/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0850-2022	recurso apelación	APAR-0219-2022	Agencia Paraíso	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	6/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0857-2022	recurso apelación	APRE-203-2022	Área de Presupuesto	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	6/6/2022	División Control Operativo	DCO-0076-2022	Recurso apelación	DCO-0076-2022	División Control Operativo	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	6/6/2022	División Desarrollo de Servicios Área de Investigación Tecnológica Área de Aplicativos Complementarios	DDS-0666-2022	Recurso apelación	DDS-0666-2022	División Desarrollo de Servicios Área de Investigación Tecnológica Área de Aplicativos Complementarios	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	6/6/2022	Dirección Tecnología de Información	DIRTI-0359-2022	Recurso apelación	DIRTI-0359-2022	Dirección Tecnología de Información	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	7/6/2022	División Contabilidad Analítica Corporativa	DCAC-145-2022	Recurso apelación	DCAC-145-2022	División Contabilidad Analítica Corporativa	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	7/6/2022	Equipo de Estructura de Datos	No indica oficio	Recurso apelación	No indica oficio	Equipo de Estructura de Datos	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	8/6/2022	Programa Transformación Digital	PTD-69-2022	Recurso apelación	PTD-69-2022	Programa Transformación Digital	9/6/2022	DIRGC-260-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	10/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0889-2022	Recurso apelación	ACON-359-2022	Área de Contabilidad	27/6/2022	DIRGC-279-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	15/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0890-2022	Recurso apelación	ASCR-991-2022	Área de Seguimiento al Crédito	27/6/2022	DIRGC-279-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	17/6/2022	Área de Seguimiento al Crédito	ASCR-1040-2022	Recurso apelación	ASCR-1040-2022	Área de Seguimiento al Crédito	27/6/2022	DIRGC-279-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	23/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0930-2022	Recurso apelación	AST-227-2022	Área de Soporte Técnic	27/6/2022	DIRGC-279-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	23/6/2022	Área Soporte Técnico	AST-0288-2022	Recurso apelación	AST-0288-2022	Área Soporte Técnico	27/6/2022	DIRGC-279-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.
Pendiente Fondo Legal	12/8/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-1181-2022	Recurso apelación	AFE-192-2022	Área Fondos Especiales	19/8/2022	DIRGC-407-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso.

Asimismo, seguidamente se detallan los recursos de apelación del BDP 2021 que esta Dirección General resolvió:

RECURSO							Gestión Realizada		
Estado	Fecha	Gestión realizada por:	Oficio	Tipo recurso	N° recurso	Recurrente	Fecha	Oficio	Gestión
Resuelto	8/4/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0568-2022	Apelación	DIRBDS-0132-2022	Dirección Banca Desarrollo Social	25/4/2022	DIRGC-159-2022	La DIRGC resuelve recurso. Nota: el recurso se rechaza, ante el criterio técnico de la DIRCH.
Resuelto	18/4/2022	Área Adm Sourcing	AAS-0226-2022	Recurso de Revocatoria y/o Reconsideración	AAS-0226-2022	Área Adm Sourcing	21-4-2022 13-05-2022 25-05-2022	DIRGC-160-202 DIRCH-0696-2022 DIRGC-220-2022	Se le indica al recurrente que debe presentar el recurso en la DIRCH, esto por cuanto, fue el que emitió el acto final. La DIRCH elevó recurso apelación a la Dirección General C. La DIRGC resuelve recurso. Nota: el recurso se rechaza, ante el criterio técnico de la DIRCH.
Resuelto	18/4/2022	Área Recuperación de Incobrables	DGC-ARI-0533-2022	Recurso de Apelación	DGC-ARI-0533-2022	Área Recuperación de Incobrables	29/4/2022	DIRGC-167-2022	La DIRGC resuelve recurso. Nota: el recurso se rechaza, ante el criterio técnico de la DIRCH.
Resuelto	26/4/2022	División Inteligencia de Negocios	DIN-0157-2022	revocatoria con apelación en subsidio	DIN-0157-2022	División Inteligencia de Negocios	28-04-2022 24-05-2022 25-05-2022 30-05-2022 30-05-2022	DIRGC-171-2022 DIRCH-0715-2022 DIN-204-2022 DIRGC-234-2022 DIRGC-235-2022	se instruyó a la DIRCH atender primero recurso revocatoria. La DIRCH elevó el recurso apelación a la Dirección General C. La División Inteligencia Negocio vuelve a presentar recurso apelación. La DIRGC resuelve recurso. Nota: el recurso se rechaza, ante el criterio técnico de la DIRCH. La Dirección General indicó a la DIN que el recurso de apelación presentado con oficio DIN-204-2022 se torna innecesario, dado que, mediante oficio DIRGC-234-2022 se le comunicó la resolución final del Recurso de Apelación.
Resuelto	28/4/2022	Área Fondos Vivienda de Interés Social	AFVIS-275-2022	recurso de revocatoria	AFVIS-275-2022	Área Fondos Vivienda de Interés Social	29-04-2022 25-05-2022 26-05-2022 31-05-2022 2-06-2022	DIRGC-172-2022 DIRCH-0714-2022 AFVIS-0355-2022 DIRGC-240-2022 DIRGC-241-2022	Se instruyó a la DIRCH atender recurso revocatoria. La DIRCH elevó a la DIRGC el recurso apelación (AFVIS-324-2022) El Área Fondo Vivienda Interés Social vuelve a presenta DIRGC recurso apelación. La DIRGC resuelve recurso. Nota: el recurso se rechaza, ante el criterio técnico de la DIRCH. La Dirección General indicó AFVIS que el recurso apelación presentado con oficio AFVIS-0355-2022 se torna innecesario, dado
Resuelto	25/4/2022	Programa Transformación Digital	PTD-044-2022	recurso de revocatoria	PTD-044-2022	Programa Transformación Digital	29-04-2022 24-05-2022 27-05-2022 2-06-2022 2-06-2022	DIRGC-173-2022 DIRCH-0744-2022 PTD-57-2022 DIRGC-246-2022 DIRGC-247-2022	Se instruyó a la DIRCH atender recurso revocatoria. La DIRCH elevó a la DIRGC el recurso apelación (PTD-51-2022) El Programa Transformación Digital vuelve a presenta DIRGC recurso apelación. La DIRGC resuelve recurso. Nota: el recurso se rechaza, ante el criterio técnico de la DIRCH. La Dirección General indicó PTD que el recurso apelación presentado con oficio PTD-57-2022 se torna innecesario, dado que,
Resuelto	28/4/2022	Unidad Tecnica de Evaluación de la Gestión	UTEG-57-2022	recurso apelación	UTEG-57-2022	Unidad Tecnica de Evaluación de la Gestión	9/5/2022	DIRGC-197-2022	La DIRGC resuelve recurso. Nota: el recurso se rechaza, ante el criterio técnico de la DIRCH.
Resuelto	27/4/2022	Unidad Bienestar al Personal	DIRCH-UBIP-0283-2022	recurso apelación	DIRCH-UBIP-0283-2022	Unidad Bienestar al Personal	3/5/2022	DIRGC-176-2022	Se informó al recurrente que se torna improcedente el recurso, esto por cuanto, ya UBIP presentó un recurso de Revocatoria con Apelación en subsidio en contra DIRCH-0588-2022
Resuelto	4/5/2022	Asamblea Trabajadores	DAT-74-2022	Recurso de Revocatoria con Apelación en Subsidio y Nulidad Concomitante	DAT-74-2022	Asamblea Trabajadores	4-05-2022 25-05-2022	DIRGC-185-2022 DIRCH-749-2022	Se instruyó a la DIRCH atender recurso. Se rechaza de plano, por cuanto, se evidencia que trascurrió el plazo para la impugnación del citado oficio recurrido.
Resuelto	29/4/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0634-2022	recurso apelación	UBIP-251-2022	Unidad Bienestar al Personal	5/5/2022	DIRGC-187-2022	La DIRGC resuelve recurso. Nota: el recurso se rechaza, ante el criterio técnico de la DIRCH.
Resuelto	3/5/2022	Área Bienes Adjudicados	ABAD-753-2022	recurso apelación	ABAD-753-2022	Área Bienes Adjudicados	27/5/2022	DIRGC-202-2022	La DIRGC resuelve recurso. Nota: el recurso se rechaza, ante el criterio técnico de la DIRCH.
Resuelto	13/5/2022	Gerencia General Corporativa	HT-75-GGC-2022	Recurso Revisión	UTEG-67-2022	Unidad Tecnica de Evaluación de la Gestión	20-5-2022 26-05-2022 18-07-2022	DIRGC-215-2022 DIRGC-225-2022 DIRGC-353-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. Se remite a la Dirección Jurídica criterio técnico del recurso y expediente. Se informa UTEG que se rechaza el recurso.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

RECURSO							Gestión Realizada		
Estado	Fecha	Gestión realizada por:	Oficio	Tipo recurso	N° recurso	Recurrente	Fecha	Oficio	Gestión
Resuelto	19/5/2022	Gerencia General Corporativa	HT-76-GGC-2023	Recurso Revisión	ACP-0086-2022	Área Gestión Cobro a Patronos	20-05-2022 26-05-2022 18-07-2022	DIRGC-215-2022 DIRGC-227-2022 DIRGC-352-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. Se remite a la Dirección Jurídica criterio técnico del recurso y expediente. Se informa ACP que se rechaza el recurso.
Resuelto	19/5/2022	Gerencia General Corporativa	HT-77-GGC-2024	Recurso Revisión	ARI-0657-2022	Área Recuperación de Incobrables	20-05-2022 26-05-2022 18-07-2022	DIRGC-215-2022 DIRGC-228-2022 DIRGC-351-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. Se remite a la Dirección Jurídica criterio técnico del recurso y expediente. Se informa ARI que se rechaza el recurso.
Resuelto	19/5/2022	Gerencia General Corporativa	HT-78-GGC-2024	Recurso Revisión	ACAD-0218-2022	Área Cobro Administrativo	20-05-2022 26-05-2022 27-7-2022 29-7-2022 5-8-2022	DIRGC-215-2022 DIRGC-229-2022 HT-DIRJ-022-2022 DIRGC-366-2022 DIRCH-1139-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. Se remite a la Dirección Jurídica criterio técnico del recurso y expediente. La DIRJ indicó que lo debe atender DIRCH. Se remite a la DIRCH para su atención. La DIRCH informó indicó: oficio DIRCH-0773-2022, se procedió a dar atención al recurso de revocatoria interpuesto con el oficio ACAD-
Resuelto	19/5/2022	Gerencia General Corporativa	HT-79-GGC-2022	Recurso Revisión	DIRCH-UBIP-310-2022	Unidad Bienestar al Personal	20-05-2022 26-05-2022 11-08-2022	DIRGC-215-2022 DIRGC-230-2022 DIRGC-387-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. Se remite a la Dirección Jurídica criterio técnico del recurso y expediente. Se remite a la Unidad Bienestar al Personal la resolución del recurso revisión.
Resuelto	26/5/2022	Agencia Terramall	ATE-190-2022	Revocatoria con Apelación en subsidio	ATE-190-2022	Agencia Terramall	1/6/2022	DIRGC-236-2022 DIRCH-810-2022 DOC-0677-2022	Se instruyó a la DIRCH atender recurso revocatoria. La DIRCH solicitó criterio a la División Oficialía de Cumplimiento La DOC remite criterio (La oficina gana subllave) Nota: esta dependencia ganó el incentivo.
Resuelto	28/5/2022	Unidad Fideicomiso	UF-0702-2022	Revocatoria con Apelación en subsidio	UF-0702-2022	Unidad Fideicomiso	2-06-2022 28-06-2022 5-07-2022 26-07-2022	DIRGC-245-2022 DIRCH-0979-2022 DIRGC-309-2022 DIRGC-355-2022	Se instruyó a la DIRCH atender recurso revocatoria. La DIRCH elevó recurso apelación a la Dirección General Corporativa. Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La DIRGC remitió resolución.
Resuelto	30/5/2022	Área Aseguramiento Calidad	AAC-104-2022	recurso apelación	AAC-104-2022	Área Aseguramiento Calidad	9/6/2022 18-1-2023 23-01-2023	DIRGC-260-2022 DIRJ-SUB-0069-2023 DIRGC-29-2023	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La Dirección Jurídica con el oficio DIRJ-SUB-0069-2023 remitió el fondo legal. Con el oficio DIRGC-29-2023 se remitió la resolución del recurso.
Resuelto	1/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0793-2022	recurso apelación	ACOM-140-2022	Área Computo	9/6/2022 19-01-2023 30-01-2023	DIRGC-260-2022 DIRJ-SUB-0070-2023 DIRGC-42-2023	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La Dirección Jurídica remite el fondo legal con el oficio DIRJ-SUB-0070-2023. Se remite resolución del acuerdo con el oficio DIRGC-42-2023.
Resuelto	2/6/2022	División Centro Nacional de Tarjetas	DCNT-665-2022	recurso apelación	DCNT-665-2022	División Centro Nacional de Tarjetas	9/6/2022 19-01-2023 30-01-2023	DIRGC-260-2022 DIRJ-SUB-0072-2023 DIRGC-43-2023	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La Dirección Jurídica remite el fondo legal con el oficio DIRJ-SUB-0072-2023. Se remite resolución con oficio DIRGC-43-2023.
Resuelto	6/6/2022	División Operaciones	DO-0084-2022	Recurso apelación	DO-0084-2022	División Operaciones	9/6/2022 13-01-2023 17-01-2023	DIRGC-260-2022 DIRJ-SUB-0056-2023-CONFIDENCIAL	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La Dirección Jurídica remitió fondo Legal con el oficio DIRJ-SUB-0056 2023-CONFIDENCIAL Se remité resolución Priscilla Cerdas, se resuelve a favor.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

RECURSO							Gestión Realizada		
Estado	Fecha	Gestión realizada por:	Oficio	Tipo recurso	N° recurso	Recurrente	Fecha	Oficio	Gestión
Resuelto	6/6/2022	Área Centro Servicios de Soporte Regional	ACSSR-0372-2022	Recurso apelación	ACSSR-0372-2022	Área Centro Servicios de Soporte Regional	9/6/2022 18-6-2022 19-01-2023	DIRGC-260-2022 DIRJ-SUB-1247-2022 DIRGC-23-2023	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La Dirección Jurídica remitió el fondo legal con el oficio DIRJ-SUB-1247-2022. Se remitió resolución con el oficio DIRGC-23-2023
Resuelto	16/6/2022	HT-89-GGC-2022	No indica oficio	Recurso Revisión	No indica oficio	Área Adm Sourcing	27/6/2022 16-01-2023 18-01-2023	DIRGC-279-2022 DIRJ-SUB-0058-2023 DIRGC-19-2023	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La Dirección Jurídica remitió el fondo legal con el oficio DIRJ-SUB-0058-2023. Se remite resolución del recurso (se rechaza)
Resuelto	27/6/2022	Área Centro de Soporte Regional, Unidad Multiservicio	ACSSR-0509-2022	Recurso Revisión	ACSSR-0509-2022	Área Centro de Soporte Regional, Unidad Multiservicio	15/7/2022 17-01-2023 19-01-2023	DIRGC-349-2022 DIRJ-SUB-1248-2022 DIRGC-22-2023	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La Dirección Jurídica remitió el fondo legal del recurso con el oficio DIRJ-SUB-1248-2022. Se notificó la resolución con el oficio DIRGC-22-2023
Resuelto	28/6/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-0964-2022	Recurso apelación	ACO-108-2022	Agencia de Coronado	5/7/2022 27-7-2022	DIRGC-309-2022 DIRGC-356-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La DIRGC remite resolución.
Resuelto	4/7/2022	Dirección Capital Humano	DIRCH-1022-2022	Recurso apelación	ASG-532-2022	Área Servicios Generales	11-7-2022 25-8-2022 30-8-2022	DIRGC-333-2022 DIRJ-SUB-0869-2022 DIRGC-433-2022	Se solicitó a la Dirección Jurídica colaboración en la elaboración del fondo legal del presente recurso. La Dirección Jurídica remitió el fondo legal para el recurso. Se remite resolución recurso
Resuelto	3/8/2022	División Inteligencia de Negocios	DIN-322-2022	Recurso Revocatoria con Apelación subsidio	DIN-200-2022	División Inteligencia de Negocios	11/8/2022 18-8-2022	DIRGC-386-2022 DIRCH-1196-2022	Se remite a la DIRCH para que proceda con una respuesta a la División Inteligencia de Negocios. DIRCH comunicó a la DIRGC la atención realizada a los oficios DIN-322-2022 y DIN-200-2022 (la respuesta fue con el DIRCH-1194-2022).
Resuelto	12/8/2022	Área Fondos Especiales	AFE-263-2022	recurso apelación	AFE-263-2022	Área Fondos Especiales	19/8/2022	DIRGC-409-2022	Se informa al Área Fondos Especiales que el recurso apelación que está Dirección les está atendiendo corresponde a la alzada que realizó la DIRCH con el oficio DIRCH-1181-2022 (comunicado a la AFE con el DIRCH-1095-2022), motivo por el cual, el AFE-263-2022 se vuelve improcedente.
Resuelto	17/8/2022	Gerencia General Corporativa	HT-107-GGC-2022	Recurso Revisión	No indica oficio	Área Cobro Judicial	19/8/2022 31-8-2022	DIRGC-416-2022 DIRCH-1261-2022	Se remité a la DIRCH para su atención, esto por cuanto, es un recurso revisión contra el DIRCH-0571-2022. La DIRCH resolución al recurso revisión, remitió respuesta a los recurrentes con copia DIRG (DIRCH-1261-2022).

- **Principales Gestiones realizadas en la Dirección Gestión:**

  - Reunión semanal con la Directora de Gestión para dar seguimiento a los temas de la DIRG.
  - Atención de acuerdos de Junta Directiva Nacional, para su respectiva remisión a la Gerencia General Corporativa.
  - Participación en las sesiones ordinarias del Consejo de Sostenibilidad Corporativo.
  - Coordinación en la elaboración de estudios de proceso, estructura y cargas.
  - Coordinación en la actualización de los diferentes reglamentos, procedimientos y normas institucionales.
  - Cordinación y participación al “Evento día de la Innovación del CFBPDC”:

8:00 Bienvenida del evento por parte del Gerente General Marvin Rodriguez Calderon, GGC

8:15 Palabras de bienvenida por parte de la Presidenta de JDN Genoveva Chaverri Chaverri, JDN

8:30 Visión y hoja de ruta de la innovación para Costa Rica Federico Torres, MICITT

9:15 Videoconferencia: Pensar al revés para innovar en la vida personal y en los negocios, Gabriela Pellegrino desde Argentina

10:15 Coffee Break -Dinámica 1 Consultorias MyC

10:45 Campaña de Innovación 2023 "Ideas para la generación de nuevos ingresos por servicios", Maurilio Aguilar Rojas, DIRGC

11:00 Dispositivos Innovadores en servicios de desarrollo empresarial Urs Jager, INCAE

11:30 Tecnologías del futuro, Representante de Huawei

12:00 Almuerzo

13:00 Dinámica 2, Consultorias MyC

13:30 Foro: ¿Cómo la innovación ha funcionado en sus organizaciones?, Lino Rivolta EY/ Nanci Perez, Gartner/ Huawei

14:15 Cultura de Innovación actual y deseada del CFBPDC, Marvin Rodriguez Calderon GGC

15:00 Coffe Break

15:15 Foro: Expectativas de la innovación, Daniels Hidalgo DIRC, Enrique Galindo Popular Seguros y Olman Calvo AAEI

15:45 Casos de éxito de la innovación en el CFBPDC, Milagro Hernandez DGN, Mauricio Duran DCD, Sandra Castillo DGCA y Olman Calvo AAEI

16:15 Inteligencia Artificial (Chat GPT), Didier Mora Microsoft

16:45 Cierre del evento, Marvin Rodriguez Calderon GGC

- Coordinación de presentación de informe de Equidad e Igualdad de Género.
- Coordinación de presentación del Informe de Tercerización de Servicios.
- Atención del Informes de Avance en la Estrategia de la Innovación.
- Coordinación en el proceso de 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.

➢ **Principales Gestiones realizadas en la Programa Transformación Digital:**

- Seguimiento para la atención de recomendaciones de auditoría interna elevadas a la Gerencia General Corporativa relacionadas con la implementación del Modelo Operativo de Agilidad.
- Implementación del Modelo Operativo Ágil
- Seguimiento a los equipos priorizados en el backlog empresarial que son patrocinados por la Dirección General Corporativa
  - Neo Banco
  - Tribu de Datos (Analítica, Estructura de Datos, Gobierno de datos y CRM)
  - Práctica Ágil
- Participación en el Equipo Meta Scrum (sesiones diarias)
- Se logró consolidar el Modelo Operativo Ágil con Scrum Escalado como la forma de orientar los esfuerzos estratégicos hacia el cumplimiento del propósito organizacional, iniciando un proceso de Transformación Organizacional hacia lo Digital que irá evolucionando y escalando conforme se habiliten las capacidades y objetivos organizacionales.
- Meta Scrum Ejecutivo:

  Definición de un único backlog empresarial y su comunicación en la organización para iniciar el cambio hacia la orientación a una sola lista de prioridades estratégicas organizacionales que guie la toma de decisiones sobre la atención y asignación de capacidad de las demás dependencias de banco, esto con el objetivo de hacer un mejor uso de los recursos disponibles, toma de decisiones más eficientes y promover el bienestar del personal involucrado.

Alineamiento con otros esfuerzos organizacionales en pro de la estrategia para que se tenga mayor transparencia sobre lo que se hace en la organización

Pendiente:

- Debe alcanzarse la madurez de la ejecución de las acciones de este Meta Scrum Ejecutivo para ir canalizando las conversaciones estratégicas a este foro.
- Disminución y consolidación de comités estratégicos de toma de decisiones.
- Lograr una mejor sincronización de las sesiones con el fin de no verse interrumpidos por otras convocatorias institucionales.
- Promover la refactorización organizacional para alinear los esfuerzos, capacidades y decisiones, en torno los productos, servicios y sistemas organizacionales en búsqueda del enfoque a resultados y eficiencia organizacional.
- Implementar una planificación estratégica más frecuente, de preferencia trimestral, que consideren cambios en el contexto y el giro del negocio.

- Equipo de Acción Ejecutiva:

Entre otras acciones se tiene un alineamiento con la Dirección de Tecnología de Información y con la Dirección de Capital Humano en relación con las capacidades disponibles, para mejorar los flujos de atención de requerimientos y asignación de recursos a los equipos.

La coordinación, entrenamiento y configuración de herramientas como el Azure DevOps como único punto de la verdad conocer el estado de las iniciativas para la gestión de los equipos scrum, identificación y visualización de impedimentos para su resolución y dependencias entre las iniciativas.

Realización de los Enterprise Daily Scrum para atender los impedimentos organizacionales en conjunto con los equipos de trabajo y generar acciones de mejora.

Pendientes:

- Alinear el backlog de transformación con las prioridades definidas por el backlog empresarial, tanto para la habilitación de los equipos, para el levantamiento de impedimentos y mejora continua de la organización.
- Procurar la sincronización de los eventos scrum organizacionales de acuerdo con la cadencia organizacional.

- Práctica Ágil:

  Se consolida la Coalición Conductora de Transformación Digital contemplando un equipo director llamado Práctica Ágil que cuenta con una Product Owner, Scrum Master y dos miembros de equipo, adicionalmente Scrum Master del EAT, Scrum Master del EMS y el Product Owner del EMS, y se complementa con la participación del Equipo de Gestión de Cambio y aliados clave.

  Es un equipo habilitador del Equipo de Acción Ejecutiva en la implementación de la Transformación Digital y el acompañamiento a los equipos.

  Tiene el objetivo de diseñar, desarrollar e implementar el Modelo Operativo Ágil y las herramientas que lo habiliten a nivel institucional: tecnológicas, normativas y técnicas, así como la capacitación, acompañamiento y coaching a equipos lanzados por el Meta Scrum Ejecutivo.

  Pendiente:

  - Completar el Equipo Práctica Ágil con los recursos necesarios para alcanzar la capacidad suficiente para atender las necesidades de la organización a nivel de Coaching
  - Identificación y reclutamiento de Scrum Master dentro de la organización para habilitarlos dentro de los equipos que se lancen y que estén alineados con el Modelo Operativo Ágil.
  - Profesionalización, capacitación y certificación de la Coalición Guía en Transformación Digital, coaching y mentoring en Agilidad y otros conocimientos requeridos para transformar la organización.

- Contrato de acompañamiento en Agilidad

  Desarrollo, publicación, adjudicación y ejecución del Contrato de “servicios de gestión de la agilidad y acompañamiento de coaching y mentoring para equipos basado en el marco de trabajo de scrum@scale, para la implementación del modelo operativo ágil para la transformación, la evolución de la estructura y cultura organizacional (consumo según demanda) LICITACIÓN PÚBLICA PROCEDIMIENTO SICOP No. 2022LN-000019-0020600001 No. DE CONTRATO SICOP 0432023004200001-00”

  Este contrato tuvo orden de inicio el 1° de febrero de 2023, se presupuestó con el monto anual de 197.854.185,60 colones más impuestos y especies fiscales y se ha venido ejecutando con el objetivo principal de dar coaching y mentoring a los equipos ejecutivos EMS y EAT para que juntos lideren la transformación organizacional en sus roles respectivos, asimismo, habilitar a recursos internos con la capacitación,

habilidades y ejercitaciones requeridas para convertirlos en coach de agilidad internos.

Se han ejecutado 31.422.838,00 de colones de dicho contrato con corte a abril 2023 orientados en acciones siguientes:

- Acompañamiento en realización de sesiones, abordaje, aplicación de herramientas de coaching y mentoring, capacitación en herramientas y eventos a los equipos EMS, EAT y Práctica Ágil para brindar un mejor servicio a los equipos lanzados por el Meta Scrum Ejecutivo y a la organización.
- Acompañamiento mediante eventos de lanzamiento, talleres de inducción y capacitación, asesoría a los equipos ágiles lanzados por el EMS para su habilitación como equipos scrum de entrega de valor.
- Procesos de mentoring y coaching a dependencias de la organización no ágil para alinearlas con el Modelo Operativo Ágil y que se conviertan en habilitadoras del cambio como la División Planificación Estratégica, Dirección de Gestión, Dirección de Capital Humano y Dirección de Tecnologías de Información entre otros.

Este contrato se seguirá ejecutando de forma anual de acuerdo con la necesidad organizacional y se considerará su ampliación hacia otros objetivos de acuerdo con esta.

Pendiente:

- Continuidad en la ejecución del contrato y valoración de su ampliación a otras áreas organizacionales.

♦ Tribu de Datos

Se implementaron diversas medidas, como la creación de un Equipo de Analítica consolidado, la adopción de la herramienta Power BI y sus componentes como motor de análisis y automatización, la ejecución de un plan de formación para fortalecer las habilidades digitales del equipo, la automatización de la analítica descriptiva, el escalado en el tipo de analítica desarrollada y la creación e implementación de modelos analíticos y segmentación.

Generación de información oportuna, valiosa, accesible, automatizada y veraz para la gestión institucional y la identificación de oportunidades de negocio.
Sensibilidad para la transformación en una organización Data Driven, basando la toma de decisiones en indicadores de gestión y adoptando un enfoque clientecéntrico.

Ventaja competitiva al aprovechar datos exclusivos y generar información automatizada que la competencia no posee.

Integración de la analítica con todos los canales del Banco para obtener una visión holística de la información.

Incremento en el nivel de satisfacción de los usuarios al ofrecer una gestión más eficiente de la información.

Mejora en la seguridad de la información al eliminar bases de datos sin filtrar.

No se han generado costos adicionales en adquisición de herramientas on-premises, contratación de nuevos recursos o costos externos de generación y mantenimiento de dashboards de analítica.

- CRM

Se generó el Formulario Único de requisitos Previos (FURP) en conjunto con áreas de Negocio, de Soporte, Tecnología de Información y Contratación Administrativa.

Se confeccionó el Cartel, se publicó y se seleccionó la oferta.

Se firmó contrato y se dio la orden de inicio para el 03-11-2022.

Se finalizaron las etapas de Discovery (construcción de más de 480 HU´s para empresa).

Se finalizó la construcción de vista 360 (solamente falta cargar lo datos y pruebas para enviar a producción y liberar).

Se han remitido a Tecnología de Información 13 HU´s (3 de vista 360 y 10 de onboarding) para generar los insumos e integraciones que debe desarrollar el Banco sobre estos temas. Se continuará la generación de estos documentos con forme se avance con cada uno de los temas.

Se finalizó la construcción de módulo de marketing (falta traslado de ambiente y pruebas. Además, falta la carga de datos para que funcione adecuadamente en productivo).

Se definió la parametrización del modelo de negocios, alineado al modelo de negocios definido por la administración (actualmente se ha estado realizando la presentación del mismo en sesiones con las Direcciones en procura de obtener observaciones y ajustes, solamente falta terminar con Banca de Personas, ya iniciada, Banca de Desarrollo, Banca Social, Subgerencias y Gerencia General).

Se ha trabajado en conjunto con la Dirección de Soporte al Negocio para la puesta en funcionamiento del repositorio del expediente digital (la totalidad de funcionamiento del expediente digital será liberada con el desarrollo de los demás entregables), en procura de subsanar una necesidad que posee el negocio por atender este tema en el menor tiempo posible.

Se ha finalizado el documento de diseño de Servicio al Cliente y el de Análisis de Ventas, por lo que en las próximas semanas se estará iniciando con el desarrollo de las parametrizaciones para atender las historias de usuario generadas para cada módulo.

Pendientes

- Cumplir con los pagos que se encuentran en proceso y que fueron detallados en el punto anterior.
- Aprobación y trámite de la SMP-270000-002-2023.
- Definición sobre quién continuará con la fiscalización del contrato, procurando que sea un área o persona que tenga disponibilidad de atención al proveedor, facilidad de gestionar los trámites administrativos de contrato y que cuente con los recursos administrativos para cumplir con lo referente a trámites de pagos y demás. Se deben realizar sesiones de seguimiento con el PO del proceso para el seguimiento y retroalimentación del mismo.
- Definición del centro de costos de donde serán gestionados los pagos del contrato. (Este punto está ligado al anterior sobre el fiscalizador).
- Seguimiento estricto de las solicitudes del PO sobre la atención de temas referente a los insumos requeridos a áreas de negocio y técnicas que no sean resueltos en tiempo.

- **Principales Gestiones realizadas en la División Oficina de Proyectos Corporativos**:

  - Seguimiento semanal del avance del portafolio de proyectos y otros asuntos de la operativa de la dependencia.
  - Revisión del informe del avance del portafolio de proyectos.
  - Trámite para la ampliación del contrato de consumo por demanda para administradores de contratos y su respectiva fiscalización.

- **Temas varios:**

- **Estabilización de Sistemas**

  La Dirección General Corporativa atendió lo solicitado por la Gerencia General Corporativa referente al acuerdo CCTI JDN 0005-acd47-art6-inc2a-RR1, mismo que solicita presentar el 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; seguidamente se detalla las tareas (13 total) que la Dirección General coordinó:

  1. Declarar de interés prioritario institucional la estabilización y operación de los servicios de Tecnología de Información en el Banco, implementando para tal efecto la adecuada coordinación de todas las áreas de la Institución para atender técnica y operativamente cualquier requerimiento que la Alta Gerencia disponga el involucramiento de todos los funcionarios en sus respectivos roles, que sea necesario e indispensable para el logro de los objetivos planteados en este acuerdo.
  2. Instruir a la Gerencia General Corporativa que disponga de los recursos necesarios de manera tal que, en un plazo de 30 días, presente el análisis de la estrategia del proceso de TI, la visión deseada y evaluación de la estructura administrativa de TI requerida para soportar la continuidad del servicio.
  3. Para la solución integral de la problemática, se instruye a la Alta Gerencia para que, dentro del marco legal aplicable, ejecute procesos de contratación expeditos conforme la normativa lo permita, asignando los recursos financieros que sean necesarios para un abordaje integral del problema, si es que ello es requerido.
  4. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que, en un plazo no superior de 30 días, informe a la Junta Directiva Nacional la causa o causas raíz que están ocasionando los problemas de fondo y el plan para solventarlos, con estrategias de corto, mediano y largo plazo.
  5. Solicitar a la Gerencia General Corporativa que instruya a la Dirección de Tecnología de la Información, a la Dirección Jurídica y a la División de la Contratación Administrativa que realicen la revisión de los contratos actuales de los proveedores externos de servicios de TI, con el fin de verificar el grado de responsabilidad ante un eventual incumplimiento de uno o varios proveedores. De ser posible, establecer acciones tendientes a determinar la responsabilidad de tales proveedores en los eventos presentados y si corresponde, emprender acciones legales contra los mismos.
  6. Instruir a la Administración para que de forma inmediata inicie el proceso de un adecuado análisis sobre el alcance de la Dirección de Tecnología de la Información y la visión del área de Continuidad del Negocio, para acercarla a las mejores prácticas y dotarla de los recursos necesarios para alinearla a la estrategia del Conglomerado, e igual proceso se debe aplicar al área de Seguridad de la Información.
  7. Que se eficienticen los procesos de contratación de mayor impacto en el Banco, dentro de los cuales se encuentran la adjudicación del IaaS, migración del SIPO, entre

otros, y que se realice un inventario a muy corto plazo de los equipos que no están generando ningún valor para el Banco, para tomar las decisiones que correspondan.

8. Que se presente, en un plazo no mayor a 60 días, el cronograma de trabajo para la documentación de la estructura que compone la Arquitectura Tecnológica-Empresarial del Banco.
9. Solicitar a la Auditoría Interna que intensifique sus revisiones y lleve a cabo auditorías forenses, en el marco de la contratación externa que se tiene establecida, para determinar cualquier situación irregular que se pueda estar presentando y que se sienten las responsabilidades del caso. **(esta tarea fue atendida por la Auditoría)**
10. Solicitar a la Auditoría interna, iniciar las investigaciones necesarias para determinar si existen responsabilidades que ameriten una relación de hechos ante las constantes interrupciones de la operación de los servicios de TI, así como en el establecimiento de las multas de los contratos. **(esta tarea fue atendida por la Auditoría)**
11. Solicitar a la Dirección de Riesgo Corporativo que presente, en un plazo de 30 días, un detalle de las observaciones emitidas por la Auditoría Interna y área de Riesgos en la operación de TI que se hayan enunciado en los últimos cinco años, y de las acciones que al respecto tomó la Administración para su mitigación. **(esta tarea fue atendida por la Dirección Corporativa Riesgo)**
12. Requerir a la Gerencia General Corporativa que, en conjunto con la Dirección de Tecnología de Información y el Área de Continuidad del Negocio, un informe integral que detalle la efectividad, la ejecución, y la propuesta de actualización del Plan de Continuidad del Negocio institucional, en virtud de la experiencia a todo nivel de las causas y efectos experimentados en las interrupciones de los sistemas y plataformas informáticas.
13. Solicitar a la Administración que, en conjunto con la Dirección de Capital Humano, realice una propuesta del recurso humano necesario para atender la operativa diaria de tecnología de información, que asegure los recursos humanos y las competencias técnicas y blandas requeridas.

- **Implementación de la nueva estructura DOCAP**

De conformidad a la instrucción de la Gerencia General Corporativa de realizar la implementación del *"Análisis de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos (DIRG-273-2021) bajo las condiciones actuales que tiene y presenta (inventario proyectos) la DOCAP"* en mi calidad de Director General Corporativo, se coordinó el plan de implementación de la nueva estructura de la DOCAP.

Seguidamente, se adjunta un cuadro donde se hace un recuento de todas las gestiones realizadas por las diferentes instancias del Banco, mismas que orientan a seguir la recomendación supra citada.

Cabe indicar, que la implementación de la nueva estructura de la DOCAP facilita también la asignación de recurso humano para la atención del backlog institucional.

<table>
<tr><th>Fecha</th><th>Oficio</th><th>Responsable</th><th>Gestión</th><th>Envío</th></tr>
<tr><td>Febrero 2021</td><td>DIRCR-116-2021</td><td>Dirección Corporativa Riesgo</td><td>La DIRCR remitió a la GGC el diagnóstico de la Gobernanza de Proyectos del CFBPDC.</td><td>Gerencia General Corporativa</td></tr>
<tr><td>Abril 2021</td><td>GGC-563-2021</td><td>Gerencia General Corporativa</td><td>La GGC informó a la DOCAP, DIRCH y DIRG que producto de la investigación que ha designado en materia de Gobernanza de Proyectos y como parte de la mejora continua, se ha logrado obtener insumos relevantes para la toma de decisiones, en aras de la generación de valor a nivel del Conglomerado.

Además, asignó el cumplimiento de las siguientes actividades:

<table>
<tr><th>Actividad</th><th>Responsable</th><th>Fecha cumplimiento</th></tr>
<tr><td>1. Realizar las modificaciones metodológicas para adecuar el nuevo enfoque hacia una PMO de valor y dinámica, tal y como se detalla en el punto “Enfoque PMO del Conglomerado”.</td><td>DOCAP</td><td>22 mayo 2021</td></tr>
<tr><td>2. Efectuar los cambios a nivel de estructura de la DOCAP para atender los roles y responsabilidades contenidos en el apartado “Roles y Responsabilidades Claves en la Gestión de Proyectos”.</td><td>Dirección de Gestión</td><td>22 mayo 2021</td></tr>
<tr><td>3. Aplicar los cambios a nivel de manual de puestos asociados a la gestión de proyectos (Director de Proyectos, Administrador de Proyectos y Gestor UVA) según se detalla en el apartado “Roles y Responsabilidades claves en la Gestión de Proyectos”</td><td>Dirección Capital Humano</td><td>22 mayo 2021</td></tr>
</table>
</td><td>DOCAP

Dirección Capital Humano

Dirección Gestión</td></tr>
<tr><td>Abril 2021</td><td>GGC-565-2021</td><td>Gerencia General Corporativa</td><td>La GGC instruyó que en materia de gobernanza de proyectos que se detengan los esfuerzos actuales bajo la metodología tradicional en cuanto a la realización del caso de negocio para el Sistema de Evaluación del Desempeño y Gestión del Aprendizaje.</td><td>División Oficina Corporativa Proyectos
Dirección Capital Humano
Dirección Financiera Corporativa
Dirección de Gestión
Dirección Jurídica
Dirección Tecnología de Información
Dirección Corporativa de Riesgo</td></tr>
<tr><td>Abril 2021</td><td>GGC-564-2021</td><td>Gerencia General Corporativa</td><td>La GGC instruyó a la DIRTI, como parte de las prioridades que tiene la GGC en materia de gobernanza de proyectos, el desarrollo de un plan piloto para la elaboración del caso de negocio del Sistema de Evaluación de Desempeño.</td><td>Dirección Tecnología Información</td></tr>
</table>

Fecha	Oficio	Responsable	Gestión	Envío
Abril 2021	**DOCAP -135- 2021**	**División Oficina Corporativa Proyectos**	La DOCAP informó respecto a la atención realizada al oficio GGC-5652021: Se procede a congelar el cronograma del "Sistema de Evaluación del Desempeño y Gestión del Aprendizaje" (cronograma que se atendía con la metodología tradicional). Referente a la solicitud de la asignación de colaboradores expertos para el desarrollo de este a los siguientes colaboradores: Licda. Silvia Solano Araya y el Lic. Erick Hernández Hernández.	Gerencia General Corporativa
Abril 2021	**DIRCR- 273- 2021**	**Dirección Corporativa Riesgo**	La DIRCR remitió a la GGC el Informe sobre las acciones que surgen a partir del diagnóstico Gobernanza de Proyectos para el CFBPDC, cuyo fin es maximizar la generación de valor, en las diferentes etapas del ciclo de vida de la gestión de proyectos.	Gerencia General Corporativa
Junio 2021	**DIRCR- 352- 2021**	**Dirección Corporativa Riesgo**	La DIRCR remitió a la GGC el "Informe de resultados del Plan Piloto para la elaboración del Caso de Negocio de Evaluación del Desempeño y Gestión del Aprendizaje", en cumplimiento al oficio GGC-565-2021, dicho ejercicio se efectuó en un tiempo efectivo de 15 días hábiles. También indicó que se logró el objetivo de reducción de los plazos asociados a la elaboración del caso de negocio, lo cual fue posible mediante esquemas de agilismo y principalmente por el compromiso del equipo que integró la formulación de dicho ejercicio.	Gerencia General Corporativa
Julio 2021	**DIRG- 273- 2021**	**Dirección de Gestión**	La DIRG remitió a la GGC lo solicitado en el GGC-563-2021, información que corresponde a efectuar los cambios a nivel de estructura de la DOCAP (PMO).	Gerencia General Corporativa
Noviembre 2021	**N/A**	**Dirección de Gestión**	Actualizó la propuesta del plan de implementación de la nueva estructura de la DOCAP (conforme a los últimos cambios que se realizaron en sesiones de trabajo).	Manuel Rivera Garita
Enero 2022	**Acta DGCA- Act.06- 2021**	**Gerencia General Corporativa**	La GGC remitió firmada el Acta DGCA-Act.06-2021 del oficio DIRG- 273 -2020, misma que corresponde a la propuesta de mejora del análisis técnico: "Análisis de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos"	Dirección General Corporativa Dirección Capital Humano Dirección de Gestión
Enero 2022	**DIRGC -13- 2022**	**Dirección General Corporativa**	Informó a la DOCAP que en calidad de Director General Corporativo, la Gerencia General Corporativa le instruyó para implementar el "Análisis de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos (DIRG-273-2021) bajo las condiciones actuales que tiene y presenta (inventario proyectos) la DOCAP".	DOCAP

- **Cordinación de las Llaves y Subllaves de Pago del 2023, SED:**

  La Gerencia General Corporativa solicitó a la Dirección General la atención del siguiente acuerdo de Junta Directiva Nacional y recomendaciones de la Auditoría:

  Acuerdo: JDN-5926-ACD-532-2022- Art-11

  "*Solicitar a la Gerencia General Corporativa que en el nuevo planteamiento del modelo de evaluación del desempeño que se está llevando a cabo se consideren las observaciones efectuadas por la Junta Directiva y se presente la propuesta respectiva para aplicarse al evaluar el año 2023".*

  Recomendación N°7 del AIRI-14-2022:
  "7. Valorar en conjunto con las dependencias que corresponda la metodología para medir las sub-llaves de pago, de tal forma que las metas e indicadores permitan evaluar integralmente la gestión y no únicamente por el resultado de un examen, por la cantidad de acuerdos o inconformidades atendidas; así como, el saldo vencido de vacaciones, con el objetivo de que estos aporten en una medición integral de la gestión."

  Recomendación N°8 del AIRI 14-2022:
  "Valorar en conjunto con las dependencias que corresponda, un nuevo planteamiento para la definición y medición de las llaves de pago, de tal forma que incorporen proyectos nuevos e innovadores para la formulación del 2023, con el objetivo de generar valor agregado en la gestión."

  Con el fin de atender el acuerdo supra indicado y recomendaciones de la Auditoría se procedió a realizar una reunión con los responsables de cada una de las llaves de pago.

  Asimismo, también se procedió a realizar reuniones con los responsables de las subllaves de pago para determinar la necesidad de simplificar o aclarar el alcance de algunas de ellas o incluso la eliminación de algunas porque ya estaban consideradas en el BDP. La Dirección General Corporativa está clara que el proceso de revisión de los parámetros de desempeño debe continuar con el fin de propiciar la mejora continua y la generación de valor para la toma de decisiones para potencializar el talento humano. No omito indicar que se ha establecido un Proyecto de Transformación del Sistema de Evaluación del Desempeño desde el cual se estará evaluando y proponiendo ajustes futuros a estos parámetros.

- **Atención de la recomendación N°4 del Informe AIRI-13-2022 "Evaluación Canales Físicos" (plazo 31-12-2023):**

Recomendación N°4, AIRI-13-2022:
"Establecer las acciones necesarias en coordinación con la Dirección Tecnología de Información y la Dirección Banca de Personas, para que el Plan de Formación Bancaria (PFIB) comprenda el módulo completo de plataforma, a fin de que el personal, categoría 14 (asesores financieros del canal físico y los de la móvil), se encuentren debidamente capacitado en las funciones que el puesto demanda y así brindar un adecuado servicio de soporte a los centros de negocio."

Es importante indicar que la Dirección General Corporativa no tiene asignada la recomendación supra citada en el SIAR, sin embargo, realizó las siguientes gestiones para atender lo solicitado por la Auditoría:

1. Mediante oficio ASN-175-2022, la Auditoría informó a la Dirección General Corporativa que pese al esfuerzo realizado por la Dirección Capital Humano para atender la recomendación se hace necesario la participación de la Dirección Tecnología de Información, por lo anterior, procede a elevar la atención a la Dirección General Corporativa.

2. Mediante oficio DIRGC-615-2022 de la Dirección General Corporativa remite a la Auditoria el siguiente cronograma de atención para la recomendación que nos ocupa:

Detalle de la Actividad	Responsable	Fecha Cumplimiento	Estado
Revisión del oficio AAR-365-2022 referente a la elaboración por parte de TI de la estimación de inversión requerida para el módulo para capacitar al personal de nuevo ingreso (categoría 14, asesores financieros del canal físico y los de la móvil).	Dirección General Corporativo Dirección Tecnología de Información	Diciembre 2022	Pendiente
Remisión de la solicitud al Comité de Requerimientos referente a la proyección de la inversión del módulo para capacitar el personal de nuevo ingreso (categoría 14, asesores financieros del canal físico y los de la móvil).	Dirección General Corporativa	Diciembre 2022	Pendiente
Revisión y aprobación del requerimiento referente al módulo para capacitar el personal de nuevo ingreso (categoría 14, asesores financieros del canal físico y los de la móvil).	Comité de Requerimientos	Febrero 2023	Pendiente
Desarrollo e implementación del módulo para capacitar el personal de nuevo ingreso (categoría 14, asesores financieros del canal físico y los de la móvil).	Dirección Tecnología de Información	Diciembre 2023	Pendiente

3. Con el oficio DIRGC-679-2022 la Dirección General Corporativa solicitó a la Dirección Tecnología de Información elevar a la "Comisión Requerimientos" el requerimiento referente a la proyección de la inversión del desarrollo del módulo completo de plataforma.

4. La Dirección Tecnología de Información mediante oficio DIRTI-0207-2023 remite el costo del módulo completo de plataforma e indicó:

   "Al respecto, me permito informarle que se valoró y actualmente no es factible realizar un simulador en el corto plazo debido a la gran cantidad de requerimientos ya en proceso, a menos que se apruebe el presupuesto y un equipo de trabajo dedicado a esta labor y se aprueben los costos que se identifiquen del análisis de esfuerzo."

5. Ante la respuesta de la Dirección Tecnología de Información la Dirección General Corporativa remitió a la Gerencia General Corporativa el oficio DIRGC-222-2023 para consultar lo siguiente:

   "…esta Dirección procede a elevar consulta a la Gerencia General Corporativa con el fin que en el ejercicio de sus competencias valore y determine si es viable financieramente acoger la propuesta del módulo o bien se le debe informar a la Auditoria de la imposibilidad de su desarrollo."

A la fecha se está a la espera de la respuesta de la Gerencia General Corporativa, de ahí la importancia de indicar la gestión realizada y el estado de la atención de esta recomendación.

PROYECTOS MÁS RELEVANTES

Seguidamente se indica el estado de los proyectos de la Dirección General:

- **NEO BANCO**

  - Respecto al tema de formalización contractual el mismo corresponde a un acuerdo de trabajo con Mastercard el cual deben elaborarse dos documentos, un acuerdo de incentivos y el acuerdo de trabajo (SOW), el primero se encuentra en revisión por parte de Jurídicos y el segundo está pendiente la entrega por parte de Mastercard. Para el 2023 se tiene un presupuesto de 1.800.000 millones de dólares, en la partida 01049902 Otros Servicios de gestión y apoyo, en el centro de costo 465000.

- **CRM**

  - Se dio orden de inicio el 03-11-2022 y se tiene una expectativa de que la empresa tome 12 meses en la configuración y parametrización de los módulos (siempre y cuando el Banco pueda responder en la generación de los insumos requeridos por la empresa).

- **Contratación de empresas que brinden servicios especializados en materia de tecnología de información para acompañamiento en los procesos de planificación y ejecución de proyectos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Rol de Proveedores) – Consumo por demanda- Licitación Pública N°2017LN-000023-DCADM.**

  - Para el 2023 se tiene un presupuesto de 230 millones de colones, en la partida 01049902 Otros Servicios de gestión y apoyo, para la contratación de 3 recursos por un costo máximo de $11,000.00 cada uno, durante los 12 meses en que fue extendido el contrato.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Respecto al contenido presupuestario de la Dirección General Corporativa asignada, seguidamente se detalla:

Año 2022
La Dirección General Corporativa no tenía contenido presupuestario.

Año 2023
La Dirección General Corporativa para el año 2023, tiene asignado el siguiente presupuesto para el cumplimiento de sus metas PAO 2023.

El contenido presupuestario en las partidas: 040307 servicios de tecnología de información y 01049902 otros servicios de gestión y apoyo, corresponde para la atención de los proyectos que atiende esta Dirección.

Centro Costo	Partida Presupuestaria	Meta	Monto Inicial	Modificaciones	Reasignaciones	Total Presupuesto	Compromiso Legal
270000-DIRECCION GENERAL CORPORATIVA	010307 Servicios de Tecnologías de Información	040101	0,00	0,00	120 188 505,60	120 188 505,60	14 943 777,42
270000-DIRECCION GENERAL CORPORATIVA	01049902 Otros servicios de gestión y apoyo	040101	351 475 200,00	0,00	0,00	351 475 200,00	0,00
270000-DIRECCION GENERAL CORPORATIVA	019999 Otros servicios no especificados	030101	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00
270000-DIRECCION GENERAL CORPORATIVA	019999 Otros servicios no especificados	010102	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00
270000-DIRECCION GENERAL CORPORATIVA	019999 Otros servicios no especificados	010101	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00
270000-DIRECCION GENERAL CORPORATIVA	019999 Otros servicios no especificados	010103	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00

Cabe indicar, que mediante oficio DIRGC-238-2023 se informó a la Gerencia General Corporativa que en atención a la circular GGC-C-614-2023 referente a la Optimización de los Recursos Disponibles, donde las áreas tomen las medidas necesarias para disminuir el gasto en, al menos, el 10% de los recursos presupuestados para el ejercicio anual 2023, se informó que está Dirección estaría cediendo ₡218,000,000.00 correspondiente a la partida denominada “Otros servicios de gestión y apoyo” que fue reservada para la Contratación Servicios Especializados en Materia de Tecnología de Información, para acompañamiento en los procesos de planificación y ejecución de proyectos del Conglomerado Financiero; la disminución implica cerca de un 25% del presupuesto de la Dirección General Corporativa.

SUGERENCIAS

No aplica.

OBSERVACIONES

No aplica.

CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES GIRADAS POR LA CONTRALORÍA

GENERAL DE LA REPÚBLICA

Se indica que durante mi periodo como Director General Corporativo no se dieron disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.

CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES GIRADAS POR ÓRGANO DE CONTROL EXTERNO

Se indica que durante mi periodo como Director General Corporativo no se dieron disposiciones o recomendaciones por parte de algún otro órgano de control externo.

CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES GIRADAS POR LA AUDITORÍA INTERNA

Seguidamente se detalla el estado actual del cumplimiento de las recomendaciones giradas por la Auditoría Interna a la Dirección General Corporativa:

- **Recomendaciones cumplidas:**
  Seguidamente se detallan las recomendaciones de la Auditoría que fueron atendidas en tiempo y forma por parte de la Dirección General Corporativa.

Estado	Informe	N° Informe	N° recomendación	Recomendación
Cumplida	Informe de Auditoria #AIRI-0023-2021 - Recomendación #8: Falta de una planificación integral del proceso de Transformación Digital, afecta la oportunidad y eficiencia en su implementación	AIRI-0023-2021	8	Desarrollar en coordinación la Subgerencia General de Operaciones, el Programa de Transformación Digital (Tribu de Datos) y la División Desarrollo de Servicios, entre otros, un plan de trabajo para el abordaje de la calidad de los datos de los sistemas del Banco, a fin de que las acciones se realicen de la manera coordinada, sinérgica y alineada con la estrategia de innovación digital, garantizando el cumplimiento de sus atributos fundamentales de confiabilidad, oportunidad y utilidad.
Cumplida	Informe de Auditoria #AIRI-0013-2022 - Recomendación #1: Condiciones inadecuadas en las áreas de soporte al negocio no permiten liberar de operativa a los CN.	AIRI-0013-2022	1	En coordinación con la Dirección de Capital Humano y la Dirección de Soporte al Negocio, realizar las acciones que correspondan para que Multiservicios cuente con el personal necesario permanente (ya contratado), a fin de que se garantice que esta área brinde el soporte en tiempo y forma que solicite el total de los Centros de Negocio y con ello, que los canales físicos trasladen la carga operativa y se dediquen a buscar negocio, conforme lo planteado en el modelo operativo y de unificación de fuerza de ventas.
Cumplida	Informe de Auditoria #AIRI-0013-2022 - Recomendación #9: Incumplimiento de la estructura y funciones asignadas no permiten una gestión adecuada de la fuerza de ventas.	AIRI-0013-2022	9	En coordinación con la Dirección de Capital Humano realizar las acciones que correspondan para dotar del personal requerido en los centros de negocios, según las proyecciones del modelo, con el objetivo de que las oficinas puedan contar con el recurso humano necesario, para el cumplimiento de las metas planteadas, la gestión de venta y el seguimiento proactivo de clientes.
Cumplida	Informe de Auditoria #AIRI-0014-2022 - Recomendación #7: Debilidades en la definición y medición de "llaves" y "sub llaves" de pago.	AIRI-0014-2022	7	Valorar en conjunto con las dependencias que corresponda la metodología para medir las sub llaves de pago, de tal forma que las metas e indicadores permitan evaluar integralmente la gestión y no únicamente por el resultado de un examen, por la cantidad de acuerdos o inconformidades atendidas; así como, el saldo vencido de vacaciones, con el objetivo de que estos aporten en una medición integral de la gestión.
Cumplida	Informe de Auditoria #AIRI-0036-2022 - Recomendación #7: Lento avance de la organización para la adopción del Modelo Operativo Ágil	AIRI-0036-2022	7	Instruir al Equipo de Práctica Ágil y verificar que en el corto plazo inicie un proceso formal de capacitación y acompañamiento a los equipos conformados en torno al backlog institucional, a fin de asegurar la adecuada adopción del Modelo Operativo de Agilidad, incluyendo entre otras cosas: Utilización tarjeta de impedimentos para su control, seguimiento y adecuada presentación al EAT. Validación de la propuesta de valor por el EMS Rendición de cuentas periódica de los Product Owners al EMS, a fin de evitar la duplicidad con otros comités. Todo lo anterior, en procura de asegurar la correcta adopción del Modelo Operativo de Agilidad.

Estado	Informe	N° Informe	N° recomendación	Recomendación
Cumplida	Informe de Auditoria #AIRI-0003-2023 - Recomendación #1: Deficiencias en la gestión de los cursos institucionales obligatorios y campañas de sensibilización al personal.	AIRI-0003-2023	1	Impulsar un replanteamiento de los temas y prioridades que deben ser incluidos en los cursos obligatorios institucionales, considerando entre otros temas: a) Valorar la incorporación de técnicas de aprendizaje innovadoras y actualizadas para el diseño de los cursos obligatorios institucionales, tales como: gamificación, aprendizaje asociativo, cooperativo, observacional, experiencial, entre otros; no referidos únicamente al aprendizaje memorístico asociado a la ejecución de una prueba y/o examen. b) Valorar la periodicidad y aplicación de los cursos obligatorios institucionales, considerando criterios técnicos asociados a la capacidad humana de interiorizar conocimientos. c) Analizar la posibilidad de reducir el contenido y material de los cursos a los aspectos nuevos (cambios), relevantes y/o específicos, según el puesto, dependencia y/o grupo ocupacional. Con el objetivo de disminuir la saturación y falta de interés del personal en estos temas, así como mejorar su efectividad.
Cumplida	Informe de Auditoria #AIRI-0003-2023 - Recomendación #2: Deficiencias en la gestión de los cursos institucionales obligatorios y campañas de sensibilización al personal.	AIRI-0003-2023	2	Promover a nivel corporativo en coordinación con la Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados la construcción de una estrategia de comunicación interna de mediano plazo, que defina la ruta de las campañas de sensibilización con los temas, objetivos, contenidos, targets6, periodicidad, canales, mediciones y requisitos, valorando al menos: a) Utilizar para su diseño criterios técnicos y/o profesionales asociados a las tendencias de la industria de la comunicación tales como: lovemark7 y endomarketing8, entre otras. b) Conjuntar esfuerzos entre las distintas áreas de la Organización y establecer un filtro corporativo que analice y priorice los temas en conjunto con los líderes y/o actores claves. c) Incorporar únicamente temas estratégicos vinculados a la cultura organizacional deseada. d) Analizar la necesidad de reducir la cantidad de temas y la periodicidad de las campañas, dependiendo del nivel de profundidad definido en el programa de comunicación. Con el fin de mejorar la efectividad de la información y generar cultura.

- **Recomendaciones pendientes y aún no ha vencido su plazo:**
  Seguidamente se detallan las recomendaciones de la Auditoría que se están pendiente de remitir su atención y aún no ha vencido su plazo.

Estado	Informe	N° Informe	N° recomendación	Recomendación	Responsable	Fecha Cumplimiento
Pendiente	Informe de Auditoria #AIRI-0036-2022 - Recomendación #8: Lento avance de la organización para la adopción del Modelo Operativo Ágil	AIRI-0036-2022	8	Identificar y gestionar según corresponda en coordinación con Dirección de Tecnología de la Información, la adquisición de una licencia corporativa de alguna herramienta colaborativa (Miró, Monday, entre otras) que facilite el trabajo de las iniciativas conformadas entorno al backlog, así como su inclusión en el presupuesto; lo anterior, a fin de erradicar el uso de licencias personales y mitigar los riesgos asociados (legal, reputacional, integridad de la información).	Dirección General	30/6/2023
Pendiente	Informe de Auditoria #AIRI-0003-2023 - Recomendación #4: Debilidades en la contratación y ejecución de capacitaciones externas.	AIRI-0003-2023	4	Efectuar un análisis de la inversión en capacitación que es necesaria, con base en criterios técnicos y tendencias del mercado, con el objetivo de que el proceso de capacitación alcance a la mayor cantidad de colaboradores(as) y contribuya con el cumplimiento de las pautas institucionales y los objetivos estratégicos.	Dirección General	30/6/2023
Pendiente	Informe de Auditoria #AIRI-0003-2023 - Recomendación #13: Personal por servicios especiales ejecutando labores permanentes.	AIRI-0003-2023	13	Valorar e implementar las alternativas que permitan tomar las acciones que correspondan para eliminar esta práctica, con el objetivo de evitar sanciones por incumplimientos normativos.	Dirección General	31/7/2023
Pendiente	Informe de Auditoria #AE-1222-2023 - Recomendación #25: 24- Vacaciones vencidas pendientes de disfrute	AE-1222-2023	25	a)analizar la gestión para el oportuno disfrute de vacaciones, el cual permite prevenir riesgos de concentración de labores y de fraude, y b)evaluar los planes de desarrollo y sucesión del personal clave de manera que se establezcan las coordinaciones adecuadas para que pueda ejecutar oportunamente el plan de vacaciones.	Dirección General	30/12/2023
Pendiente	Informe de Auditoria #AE-1121-2022 - Recomendación #1: 1. Programa de Transformación Digital	AE-1121-2022	1	Revisar y establecer una estrategia de transformación para satisfacer la demanda de los clientes y las necesidades de integración de nuevas y mejores soluciones del sector financiero y la banca, que considere los impedimentos y riesgos presentados a la fecha. Considerar la transformación de procesos, no existe transformación digital sino se cambia los procesos. La tecnología tiene que permitir que en el Banco los procesos sean más eficientes y óptimos. Revisar la dedicación del personal a tiempo completo y los perfiles profesionales necesarios para poder trabajar a la rapidez requerida por los clientes, en la práctica ágil y el programa de transformación de acuerdo con lo programado.	Dirección General	31/12/2023

Nota: *es importante indicar que la Dirección General Corporativa no tiene recomendaciones de la Auditoria pendiente de atender con plazo vencido.*

ESTADO ACTUAL DE LOS EXPEDIENTES DE FISCALIZACIÓN CONTRACTUAL QUE PUEDA TENER A CARGO.

Seguidamente se detalla el estado actual de los expediente de fiscalización contractual que tiene la Dirección General Corporativa:

- **NEO BANCO**

  - Respecto al tema de formalización contractual el mismo corresponde a un acuerdo de trabajo con Mastercard el cual deben elaborarse dos documentos, un acuerdo de incentivos y el acuerdo de trabajo (SOW), el primero se encuentra en revisión por parte de Jurídicos y el segundo está pendiente la entrega por parte de Mastercard. Para el 2023 se tiene un presupuesto de 1.800.000 millones de dólares, en la partida 01049902 Otros Servicios de gestión y apoyo, en el centro de costo 465000.

  - Solución (Aplicación de cara al cliente, procesador y administrador de cuentas): se finalizó la definición de requerimientos en conjunto con MasterCard y actualmente se está formalizando el contrato de las soluciones para iniciar con la ejecución. Ya se tienen las herramientas seleccionadas que brindarán el servicio.

  - Procesos: se están desarrollando los procesos de atención del cliente, se han desarrollado procesos de onboarding y gestiones. Está pendiente proceso de tarjetas, reclamos y otros puedan surgir de la cadena de valor.

  - Gestión del cambio: se ha estado ejecutando el plan de cambio, comunicado a todos el conglomerado conceptos base sobre lo que es Neobanco y autogestión.

  - Gobierno y estructura: durante el mes de enero se aprobaron 12 plazas para el equipo de implementación y actualmente se encuentro en proceso de cursos internos.

  - Mercadeo: se tienen los diseños de tarjetas y propuestas de acciones a ejecutar para el lanzamiento.

- **CRM**

  - Se dio orden de inicio el 03-11-2022 y se tiene una expectativa de que la empresa tome 12 meses en la configuración y parametrización de los módulos (siempre y cuando el Banco pueda responder en la generación de los insumos requeridos por la empresa).

  - Actualmente se han realizado dos pagos del contrato, el primero para la línea 1, correspondiente a 300 licencias de edición y 600.000 contactos para marketing por un

monto de $45.218,08 y la segunda por el primer 15% correspondiente a la línea 3 correspondiente a la implementación de la herramienta por un monto de $149.157,63 (correspondiente a la entrega de la vista 360 configurada). Estos recursos fueron facilitados por el Área Administración del Sourcing.

- En el 2022 se solicitó el presupuesto para el pago de los compromisos contractuales, sin embargo, por una situación propia del Área Administración del Sourcing no se incluyó dentro del requerimiento, por lo que a inicios de este año se realizó por parte de la Dirección General la Solicitud de Modificación Presupuestaria SMP-270000-002-2023 por monto de ¢979.116.734,18, la cual no tuvo definición de fuente de financiamiento y está siendo gestionada en el segundo periodo de Modificaciones Presupuestarias. Este tema ha sido coordinado con el compañero Jorge Soto (de Contención del Gasto) y con los compañeros de Presupuesto para procurar la atención adecuada (se espera que este tema sea solucionado al 30-06-2023).

- **Contratación de empresas que brinden servicios especializados en materia de tecnología de información para acompañamiento en los procesos de planificación y ejecución de proyectos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Rol de Proveedores) – Consumo por demanda- Licitación Pública N°2017LN-000023-DCADM.**

  - Para el 2023 se tiene un presupuesto de 230 millones de colones, en la partida 01049902 Otros Servicios de gestión y apoyo, en el centro de costo 270000, para la contratación de 3 recursos por un costo máximo de $11,000.00 cada uno, durante los 12 meses en que fue extendido el contrato.

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.