

## SESIÓN ORDINARIA 6027

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL VEINTISIETE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y SEIS MINUTOS DEL MARTES PRIMERO DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes de manera virtual: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja y el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

Además, asistieron de manera virtual: la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega; el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz y el representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Alberto Navarro Barahona.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

Aprobación del acta de la sesión 6025 y 6026.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, los resultados obtenidos en la atención de la recomendación 1, emitida en el Informe de la Oficialía de Cumplimiento al primer semestre del 2021 sobre la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. (Ref.: Acuerdo CCC-12-Acd-111-2023-Art-10)

3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe de avance en la atención de los planes de acción establecidos en las unidades estratégicas que conforman el CFBPDC, para mitigar el riesgo de legitimación de capitales (LC) y los riesgos de financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FT/FPADM) y a las Juntas Directivas de las Sociedades remitir el informe correspondiente. Así como también se le recomienda a la Junta Directiva Nacional algunas instrucciones. (Ref.: Acuerdo CCC-12-ACD-110-2023-Art-10)

3.3.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta el proyecto de modificación del *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*, Acuerdo Sugef 2-10. (Ref.: Oficio CNS-1809/05)

3.4.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se dispuso reducir el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base, para ubicarla en 6,50% anual a partir del 27 de julio de 2023. (Ref.: Oficio JD-6132/06)

3.5.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, se refiere al oficio SJDN-1062-2023 respecto a la atención del oficio PSD-MMD-0070-2023 suscrito por el Diputado, Sr. Manuel Esteban Morales Díaz, mediante el cual consulta si la entidad avala lo expuesto por el presidente de la Asociación Bancaria Costarricense, Sr. Mario Gómez Pacheco, relativo al expediente n.º23.088 "Reforma al artículo 106 quarter de la Ley n.º4755 del 3 de mayo de 1971, denominada del Código de Normas y Procedimientos Tributarios" y hace recomendación a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio GGC-1289-2023)

3.6.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, adjunta la presentación del Presupuesto y PAO Junta Directiva Nacional 2024, ajustada con la plantilla remitida, en cumplimiento al acuerdo 6025-Acd-887-2023-Art-17. (Ref.: Oficio SJDN-1107-2023)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

7.1.- El Sr. Alberto Navarro Barahona, Director Corporativo de Riesgo a. i., remite el detalle de los costos totales estimados por la participación del Director Corporativo de Riesgo en la décimo segunda edición de la Risk Management & Trading Conference, por realizarse en la Ciudad de Santa Fe, México. En atención al acuerdo JDN-6022-Acd-842-2023-Art-6. (Ref.: Oficio DIRCR-341-2023)

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos del mes de julio. (Ref.: Oficio SJDN-1090-2023)

8.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones:

8.3.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada a la Junta Directiva Nacional, para aprobación, la propuesta de actualización del Cuadro de Mando Integral de la Dirección Corporativa de Riesgo y del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio. (Ref.: Acuerdo CCNR-24-ACD-142-2023-Art-5)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada a la Junta Directiva Nacional, para aprobación, la actualización de los Cuadros de Mando Integral de la alta gerencia 2023, en lo que corresponde a la Gerencia General Corporativa, Subgerencias Generales y los Gerentes de las Sociedades del Conglomerado, con lo cual se puede continuar con el proceso de formulación del Sistema de Evaluación del Desempeño del periodo 2023. (Ref.: Acuerdo CCNR-24-ACD-143-2023-Art-6)

Comisión de Pautas y Banca Social.

8.3.3.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la Estrategia Integral de la Banca Empresarial y Corporativa y dar por atendidos los acuerdos JDN-5977- Acd-187-2023-Art-13, JDN-5986-Acd-340-2023-Art-6 inciso 1 ítems a), b) y c) e inciso 2; JDN-6006-Acd-640-2023-Art-11 inciso 1 ítems a), c) y d), correspondientes a la presentación de dicha Estrategia. (Ref.: Acuerdo CPBS-10-ACD-65-2023-Art- 4)

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

8.3.4.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de modificación del *Reglamento General de Crédito, Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales, Reglamento de Crédito Pignoraticio y Reglamento de Crédito para Empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-50-2023-Art-3)

8.3.5.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de actualización del *Reglamento para el Pago de Comisiones por Venta o Renovación de Productos y Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular*. (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-51-2023-Art-4)

Comité Corporativo de Cumplimiento

8.3.6.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda, aprobar, la participación de la Presidenta de la Junta Directiva Nacional, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri, de la Presidenta del Comité Corporativo de Cumplimiento, Sra. María Clemencia Palomo Leitón y de dos funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en la Conferencia Internacional de ACAMS sobre la prevención de legitimación de capitales, por celebrarse de forma presencial los días 29 y 30 de agosto de 2023 en Punta Cana, República Dominicana. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-127-2023-Art-5)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General Corporativo a. i., adjunta el oficio SGO-545-2023 de la Subgerencia General de Operaciones, que contiene el oficio DIRSA-398-2023 en el que se brinda el detalle de actividades y responsables para la apertura de una oficina comercial en Ciudad Quesada en el sector conocido como Hospital. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6011-Acd-706-2023-Art-18. (Ref.: Oficio GGC-1221-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

8.6.1.- La Sra. Rocío Aguilar Montoya, Superintendente General de Entidades Financieras, solicita adoptar las medidas correctivas requeridas para garantizar el cumplimiento efectivo del acuerdo CONASSIF 15-22 *Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la alta gerencia de entidades y empresas supervisadas*", y remitir, en un plazo de 15 días, un plan de acción con las medidas que se adoptarán, los responsables y el plazo definido para la ejecución. (Ref.: Oficio SGF-1833-2023)

9.- Asuntos Varios".

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Una modificación al orden, don Luis Alonso, por favor.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, señora. Por favor. Pedir el retirar el punto del apartado, vamos a ver, empieza con del apartado 7, el 7.1 que tiene que ver con el detalle de una capacitación que está solicitando la Dirección de Riesgo. Solicito que se retire el punto, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ok, ¿Algún otro? ¿No? Gracias, procedemos a hacer la votación.

¿Están de acuerdo, señores?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ileana Gonzalez Cordero, de acuerdo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Geno, ¿porque no das el orden para que no nos estemos chocando?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ok, doña Iliana está de acuerdo. ¿Doña Clemencia?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo de acuerdo. Voy después de Iliana.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Don Raúl?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza de acuerdo con el orden del día.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Don Jorge Eduardo Sanchez?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Gracias. De acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro, Ceciliano, de acuerdo con la propuesta de orden del día.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Shirley González.

**La Directora, Sra. González Mora**

De acuerdo con el orden del día.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias de acuerdo, Genoveva Chaverri.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Excluir de la agenda el siguiente punto:**

**7.1.- El Sr. Alberto Navarro Barahona, Director Corporativo de Riesgo a. i., remite el detalle de los costos totales estimados por la participación del Director Corporativo de Riesgo en la décimo segunda edición de la Risk Management & Trading Conference, por realizarse en la Ciudad de Santa Fe, México. En atención al acuerdo JDN-6022-Acd-842-2023-Art-6. (Ref.: Oficio DIRCR-341-2023)**

**2. Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6027 celebrada el 1 de agosto de 2023”. (916)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6025.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Procedemos a la aprobación del acta. Hoy tenemos dos actas, las 6025 y las 6026, ¿alguien con alguna observación a las actas?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Nada más destacar que en el acta del miércoles pasado, ¿esa es la sesión 6026 o fue la sesión 6026? Había quedado pendiente el acuerdo del último punto. Es el artículo, ya le digo... perdón, el artículo 11 y revisé el acta y la propuesta del acuerdo, básicamente era incluir todos los considerandos y para justificar y darle un mayor contexto al acuerdo de Junta Directiva, que era el tema de la adjudicación Temenos. En mi opinión, está bastante completo, por lo menos de lo que pude revisar, así es que nada más recordarles a los compañeros que teníamos ese punto pendiente y que por lo menos yo lo estoy viendo cómo cumplido.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchísimas gracias, don Raúl. ¿Algún compañero con alguna otra observación al respecto?

No, bueno, procedemos a la votación. Doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ileana Gonzalez Cordero, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿De las dos actas?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

¿Se hace de una por una o se las aprueba las dos?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Podemos aprobar las dos, que estamos de acuerdo con la aprobación de las actas 6025 y 6026.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Bueno, Ileana González de acuerdo. Creo que es de una en una, pero bueno.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo de acuerdo, acta 6025 y 6026.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Don Raúl?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza sin comentarios adicionales sobre las actas 6025 y 6026 aprobadas de mi parte.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Don Jorge Eduardo Sanchez?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja de acuerdo con el acta 6025, 6026.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro, Ceciliano, de acuerdo con el acta 6025 y 6026.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Shirley González.

**La Directora, Sra. González Mora**

Shirley González de acuerdo con el contenido de las actas 6025 y 6026

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Geneveva Chaverri de acuerdo con la aprobación de las 6025 y 6026.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6025, celebrada el 25 de julio de 2023”. (927)**

### **ARTÍCULO 3**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6026.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6026, celebrada el 26 de julio de 2023”. (928)**

### **ARTÍCULO 4**

3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, los resultados obtenidos en la atención de la recomendación 1, emitida en el Informe de la Oficialía de Cumplimiento al primer semestre del 2021 sobre la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. (Ref.: Acuerdo CCC-12-Acd-111-2023-Art-10)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Asuntos Informativos, don Luis.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Gracias, doña Geneveva, los dos primeros corresponden al Comité Corporativo de Cumplimiento, el cual remite en la 3.1, para conocimiento, los resultados obtenidos en la atención de la recomendación 1) emitido por el informe de la Oficialía al primer semestre del presente año, que tiene que ver con la prevención de riesgos de legitimación de capitales.

Acá la propuesta del Comité es dar por conocidos esos resultados obtenidos en la atención de esa recomendación.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocidos los resultados obtenidos en la atención de la recomendación 1, emitida en el Informe de la Oficialía de Cumplimiento al primer semestre del 2021 sobre la prevención de los riesgos de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.**

**Lo anterior, en atención del inciso 3) del acuerdo JDN-5905-Acd-238-2022-Art-11 y del inciso 2) del acuerdo CCC-08-ACD-77-2023-Art-5”. (929)**

(Ref.: Acuerdo CCC-12-Acd-111-2023-Art-10)

### **ARTÍCULO 5**

3.2.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, el informe de avance en la atención de los planes de acción establecidos en las unidades estratégicas que conforman el CFBPDC, para mitigar el riesgo de legitimación de capitales (LC) y los riesgos de financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FT/FPADM) y a las Juntas Directivas de las Sociedades remitir el informe correspondiente. Así como también se le recomienda a la Junta Directiva Nacional algunas instrucciones. (Ref.: Acuerdo CCC-12-ACD-110-2023-Art-10)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El punto 3.2 también del Comité, que remite para conocimiento del informe de avance en la atención de los planes de acción establecidos en las unidades estratégicas que conforman el Conglomerado para mitigar los riesgos de legitimación de capitales y los riesgos de financiamiento al terrorismo y a las juntas directivas de las sociedades, remitir el informe, entonces acá la propuesta es en Asamblea de Accionistas, darlos por conocidos y remitirlos ahí.

También hay una recomendación, instruir a la Gerencia a fin de que se realice lo siguiente: que la Subgerencia General de Operaciones solicite la Oficialía de Cumplimiento del Banco un pronunciamiento sobre las razones expuestas en ese oficio para desestimar o ajustar el plan con el consecutivo 3290 y de esta manera determinar si es necesario tramitar lo correspondiente ante este Órgano de Dirección.

Y b) Que la División de Canales Alternos y la Dirección de Tecnologías de Información presente al 15 de agosto al Comité de Cumplimiento un cronograma para el desarrollo de estas actividades.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Ay, yo quiero hablar antes.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Ah, bueno, sí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante, doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, nada más quería comentarles compañeros que ese 3.1 fue un acuerdo vencido que era de un informe del 2021 y que ustedes nos pidieron en la Oficialía de Cumplimiento que los revisáramos. Se suponía que lo que se estaba presentando en ese informe ya todo estaba cumplido. No obstante, cuando revisamos, validamos si en efecto estaba todo cumplido, vimos que no estaban cumplidas la recomendación dos y tres, y por eso más bien está el Comité de Cumplimiento devuelve esas dos y tres para que sea nuevamente revisadas.

Hay una instrucción ahí para que se vuelva a revisar, y el 3.2 pedirle a doña Gina que definitivamente se involucre con ese pendiente que tenemos, con estos cambios que se quieren hacer, porque ahí sentimos que hay dos planes no cumplidos. Había un plan de riesgos perfectamente cumplido y los que tenía que ver con soporte y negocios no, y entonces le pedimos sus acciones al respecto y el Comité cumple con devolver las cosas una vez que las revisó.

Listo, Luis, esos eran mis comentarios que quedarán en actas.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Muy bien.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Anotado, don Luis.

En su calidad de tal y en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S. A.; Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A., y de la Operadora de Planes de Pensiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido y remitir a las Juntas Directivas de las sociedades anónimas el informe de avance en la atención de los planes de acción establecidos en las unidades estratégicas que conforman el CFBPDC, para mitigar el riesgo de legitimación de capitales (LC) y los riesgos de financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FT/FPADM).**

**Lo anterior, en atención a la actividad n° 07 del Plan de Trabajo 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento.**

**2. Instruir a la Gerencia General a fin de que se realice lo siguiente:**

**a. Que la Subgerencia General de Operaciones solicite a la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular, un pronunciamiento sobre las razones expuestas en el oficio SGO-367-2023 para desestimar o ajustar el plan con el consecutivo 3290 y de esta manera determinar si es necesario tramitar lo correspondiente ante este Órgano de Dirección.**

**b. Que la División de Canales Alternos y la Dirección de Tecnología de Información presenten el 15 de agosto del 2023, al Comité Corporativo de Cumplimiento, un cronograma para el desarrollo de las actividades necesarias para la creación de los códigos exclusivos para la aplicación del pago de comisiones de Conexión BP y para la aplicación de las transacciones del pago neto de la venta al comercio". (930)**

(Ref.: Acuerdo CCC-12-ACD-110-2023-Art-10)

## **ARTÍCULO 6**

3.3.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta el proyecto de modificación del *Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*, Acuerdo Sugef 2-10. (Ref.: Oficio CNS-1809/05)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Muy bien. El tercer punto viene del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, el cual remite en consulta el proyecto de modificación al Reglamento sobre Administración Integral del Riesgo. Acá se está dando por conocido, se está remitiendo a la Gerencia, y a la Dirección Corporativa de Riesgo para que brinden un criterio oportuno. También se pide una copia a esta Junta Directiva de lo que van a contestar a Conassif.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**"Dar por conocido y remitir a la Gerencia General Corporativa y a la Dirección Corporativa de Riesgo, para que brinden la respuesta correspondiente, el oficio CNS-1809/05, mediante el cual la Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite a consulta el proyecto de modificación del Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, Acuerdo Sugef 2-10.**

**Lo anterior, de conformidad con el inciso 2) del artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública, Ley 6227.**

**La Gerencia General Corporativa deberá remitir a esta Junta Directiva copia del criterio que se brinde al Conassif". (931)**

## **ARTÍCULO 7**

3.4.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se dispuso reducir el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base, para ubicarla en 6,50% anual a partir del 27 de julio de 2023. (Ref.: Oficio JD-6132/06)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.4, también del Banco Central, el cual comunica que se dispuso reducir el nivel de tasa de política monetaria en 50 puntos base, ubicándola en 6,5 a partir del 27 de julio. Acá también la propuesta es conocer y remitir a la administración este comunicado.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**"Dar por conocido y remitir a la Administración, para su aplicación en lo que corresponda, el oficio JD-6132/06, mediante el cual la Sra. Celia Alpízar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, comunica que se dispuso reducir el nivel de la Tasa de Política Monetaria en 50 puntos base, para ubicarla en 6,50% anual a partir del 27 de julio de 2023.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley 7558". (932)**

## **ARTÍCULO 8**

3.5.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, se refiere al oficio SJDN-1062-2023 respecto a la atención del oficio PSD-MMD-0070-2023 suscrito por el Diputado, Sr. Manuel Esteban Morales Díaz, mediante el cual consulta si la entidad avala lo expuesto por el presidente de la Asociación Bancaria Costarricense, Sr. Mario Gómez Pacheco, relativo al expediente n.º23.088 "Reforma al artículo 106 quarter de la Ley n.º4755 del 3 de mayo de 1971, denominada del Código de Normas y Procedimientos Tributarios" y hace recomendación a la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Oficio GGC-1289-2023)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.5, la señora gerente, es una respuesta que le da a esta Junta Directiva en relación con una consulta que hace un el diputado Manuel Esteban Morales Díaz, el cual hacía la pregunta de si el Banco respaldaba la respuesta de la Asociación Bancaria Costarricense con respecto a una modificación que se le quiere hacer el artículo 106 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.

La respuesta de la Gerencia es que sí lo respalda y que ya lo había comunicado, pues entonces acá la propuesta darla por recibida e instruir a la Gerencia para que le conteste al diputado.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-1289-2023, respecto a la atención del oficio PSD-MMD-0070-2023 suscrito por el Diputado, Sr. Manuel Esteban Morales Díaz, mediante el cual consulta, si nuestra entidad avala lo expuesto por el presidente de la Asociación Bancaria Costarricense, Sr. Mario Gómez Pacheco, relativo al expediente n.º 23.088 Reforma al artículo 106 quarter de la Ley n.º 4755 del 3 de mayo de 1971, denominada del Código de Normas y Procedimientos Tributarios.**

**Lo anterior, en atención al oficio SJDN-1062-2023”. (933)**

## **ARTÍCULO 9**

3.6.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, adjunta la presentación del Presupuesto y PAO Junta Directiva Nacional 2024, ajustada con la plantilla remitida, en cumplimiento al acuerdo 6025-Acd-887-2023-Art-17. (Ref.: Oficio SJDN-1107-2023)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Y el último, el 3.6, la Secretaría presenta el presupuesto y PAO con el formato ya estándar que había solicitado o se había ofrecido la vez pasada, para que todos vengan con ese estándar y era la idea, es darlo por conocido nada más.

Eso sería, doña Genoveva y señores directores.

**La Presidenta, Sr. Chaverri Chaverri:**

Muchísimas gracias. Sí, don Raúl, adelante.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Doña Genoveva, con el 3.5, justamente la respuesta que da a la señora gerente a la consulta del diputado, creo que solamente darlo por conocido porque ya la respuesta procedió. Ya la Gerencia procedió a darle respuesta. Así es que la Junta no tiene que autorizarlo. Es básicamente darlo por conocido, nada más.

**La Presidenta, Sr. Chaverri Chaverri:**

Exactamente. Gracias, don Raúl.

Haciendo esa corrección que nos dice don Raúl y no sé si hay... Sí, doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Gracias, perdón, no me dio tiempo de poner la manita.

Gracias, doña Genoveva. El punto 3.3 que es un comunicado referente a la modificación del Reglamentos de Riesgos. Vieran que lo pude leer e incluye riesgos ambientales, riesgos sociales, riesgos de gobernanza y además modifica absolutamente la forma en que vamos a calificar los créditos en adelante.

A mí me parece que es relevante este comunicado y sería muy bueno que la Administración nos mantenga informados y vaya preparando la capacitación, porque los cambios son bien, bien interesantes, que incluso me parece a mí que requieren del tema de la ayuda tecnológica para poder cumplir. Así que como una humilde sugerencia que tal vez le desde la Junta recibamos algún seguimiento y, repito, esa capacitación requerida para estar nosotros bien enterados de esos cambios regulatorios. Gracias.

**La Presidenta, Sr. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Luis Alonso.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Bueno, la vez pasada que se presentó una situación como esta, creo que era el Reglamento de Supervisión Consolidada, se le había pedido a la Dirección de Riesgo que presentara una actualización, una presentación a la Junta, no sé si recae en ellos esta vez.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Me parece importante que nosotros podamos ser, porque muchos temas es el tema de riesgos. Sí es importante indicar que lo están sacando a consulta, no es que está quedando directamente en este momento, pero sí con todo gusto. Nosotros tenemos 10 días hábiles, la Administración como nosotros, para contestar, estamos en esa revisión integral del documento y estaríamos dando los comentarios a la Gerencia General para que lo suban a la herramienta de la Sugef, pero igual los podemos traer acá a la Junta Directiva y ver cuáles son los cambios principales que están dando, porque muy seguramente van por esa línea.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Doña Shirley y compañeros de Junta, no sé, doña Shirley, si este es el momento óptimo para traerlo o como está en resolución o en consulta, esperamos que ya salga la final para, ahí sí, traerles a ustedes cuáles son los cambios más significativos y el plan de atención o si usted lo que quiere es que le traigamos la nota del documento en consulta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante, doña Shirley.

**La Directora, Sra. Gonzalez Mora:**

No, para nada, compañeros. El trámite natural hay que darlo, lo que sí quería llamar la atención de que es un cambio importante en la regulación crediticia y de riesgos y que entonces lo tengamos ahí en el radar, porque eventualmente necesitamos capacitarnos en ese tema en el momento que corresponda, tal y como lo dice doña Gina.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Luis, tal vez sería bueno que en lo que hoy yo le hablaba referente a lo de las capacitaciones, en lo que está pidiendo la señora directora, yo creo que valdría la pena incluirlo. Don Luis.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, señora.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Si no hay más comentarios y tomando en cuenta la observación de doña Shirley y sugiriéndole al señor secretario que incluya esa capacitación solicitada por la señora directora y lo mencionado por el director Espinoza de que damos por recibido el 3.5, procedemos a la votación de los asuntos informativos.

Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González de acuerdo. En firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Don Raúl?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza doy por conocido los puntos informativos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Shirley González.

**La Directora, Sra. González Mora**

Shirley González de acuerdo con los temas informativos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano de acuerdo con los puntos informativos que hemos conocido.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja de acuerdo y en firme

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio SJDN-1107-2023, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, adjunta la presentación del Presupuesto y PAO Junta Directiva Nacional 2024, ajustada con la plantilla remitida.**

**Lo anterior, en cumplimiento al inciso 2 del acuerdo 6025-Acd-887-2023-Art-17”. (934)**

## **ARTÍCULO 10**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

En asuntos de Presidencia, yo tengo dos, bueno, dos, tres puntitos tengo por ahí. Uno, estuve en reunión con la señora gerente y ella me hablaba del plan de trabajo que ella ha estado elaborando y que me pareció, lo estuvimos analizando.

Y yo creo que una de mis sugerencias para la Administración y la señora gerente es que, de acuerdo con lo que hablamos, me encantaría como que lo tomemos por un acuerdo, que nos presenten el tiempo que usted considere conveniente, pero que sea, eso sí, pronto, porque en realidad yo creo que eso urge, doña Gina, es esa hoja de ruta que usted tiene para lo que es la transformación, un mapa de priorización, de capacidades, de estrategias, transformación digital y todo lo relacionado con TI.

Se los digo sinceramente, yo lo vi con ella y yo dije, no, lo voy a llevar a Junta para pedirle que por favor ella nos entregue eso a la mayor brevedad posible y yo lo quisiera presentar como un acuerdo y que usted más bien, doña Gina, nos diga en qué plazo nos puede hacer esa presentación, porque creo que es urgente y es muy válida. Adelante, señora gerente.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, muchas gracias, doña Genoveva. Para comentarles a los demás miembros de Junta Directiva, desde el día 3 que ustedes me dieron el honor de tener esta silla, me he sentado, inclusive estuvo conmigo Mario Roa, en sus días de vacaciones, me he sentado a elaborar una ruta de trabajo, porque yo creo que este Banco tiene todos los recursos, todos los insumos, pero no tiene una ruta o una dirección clara para la transformación.

Básicamente, el trabajo que vamos a hacer es un trabajo de plan estratégico, donde el plan estratégico que ya tenemos forma parte fundamental del nuevo plan de trabajo 2.0 y donde vamos a tener, por ejemplo, datos de participación del mercado del Banco, márgenes y rendimiento, eficiencia operacional y la digitalización de la banca.

Todo eso va a estar contenido también, se va a tomar el plan estratégico que ustedes ya elaboraron y se va a hacer una ruta estratégica. Ese plan de trabajo va a tener..., hemos trabajado para tenérselos listo en un par de semanas, 15 días. Va a llevarnos 16 semanas, porque lleva una preparación, que es donde se hace el plan de trabajo de los equipos, un diagnóstico interno, de todos los diagnósticos que hay, rescatar los puntos más relevantes, una evaluación de las capacidades digitales y de TI.

A raíz de la primera sesión de Junta Directiva en la que fui con ustedes, solicité al área de TI un mapeo de todas las iniciativas de TI con montos. Ya me fue este proporcionado ese mapeo, para poder identificar básicamente cuáles son las capacidades digitales que tenemos y cuáles son, de todo el portafolio de TI, los proyectos que nos llevan hacia la transformación, pero generando negocios al Banco y tratando de seleccionar en tres grandes áreas; proyectos de transformación habilitadores, que promueven la transformación del Banco, por ejemplo, cultura; Proyectos de transformación que son tradicionales, que promueve el canal tradicional, por ejemplo, todos los proyectos que estén en TI que están de cara a las sucursales, identificarlos si existen para poder optimizar el canal, optimizar el multicanal que debería ser la sucursal y, por último, proyectos digitales, que son el mapeo punta a punta de la venta digital.

Esas tres grandes áreas van a conformarse en un gran portafolio y lo que les puedo decir es que eso nos va a permitir, según la visión de ustedes y de los *stakeholders* de este Banco, buscar cuáles son las ambiciones y las ventajas que tenemos para impulsarnos, generando prioridades de negocio, modelos organizacionales, arquitectura en los objetivos y, por último, el plan de transformación. Esto nos va a generar una línea en el tiempo de tres años con una priorización clara para dónde vamos y cómo vamos a generar venta en este Banco y cómo vamos a transformar el Banco.

Este es un proceso, una metodología novedosa a la que yo me sometí en el pasado y que aprendí para poder dar una línea estratégica. Es una línea que también cuando ustedes me aprueban el plan, va a ser dirigido a la Comunidad de todo el Banco, le vamos a decir: "vamos por esta línea, este va a ser el foco, este es el equipo de trabajo, ustedes van a formar parte de este equipo".

Obviamente a dos escasas semanas de estar acá tengo los insumos para trabajar. Tengo muy pocos insumos todavía, pero en dos semanas creo que ya voy a poder tener todo el plan estratégico para que ustedes me aprueben, donde yo me voy a convertir en una consultora líder y el equipo va a ir trabajando en una metodología que yo traje y que yo les voy a proporcionar.

Esa es la idea para que también ustedes se sientan tranquilos de que en un par de semanas vamos a tener la ruta y vamos a empezar a trabajar por esa ruta estratégica en el plan de transformación del Banco, esa es la idea y esa es la propuesta que le habré hecho a doña Genoveva con el propósito de priorizar el portafolio y utilizar todos los recursos que tenga el Banco en cuenta metas *scrum* para poder crear la oficina también líder de transformación que necesitamos en esta institución.

Eso es, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchísimas gracias. Doña Clemencia, perdón.

Doña Gina, entonces, ¿en cuánto sería el tiempo que nos presentaría usted eso para ahora hacer el acuerdo? Sé que van a durar 16 semanas.

Doña Gina, está en *mute*.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Perdón, perdón, mañana yo voy a tener una reunión estratégica donde va a estar Manuel del área estratégica, va a estar don Mario, va a estar Daniel, va a estar un equipo gerencial para ya definir la primera fase del proceso y yo esperaré en dos semanas, por tarde, puede ser antes, pero en dos semanas por tarde, ya les pueda llevar el nuevo esquema de planteamiento estratégico que culminará en al menos 14 semanas, porque le voy a quitar las dos que ya les pedí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, las 14 semanas para hacer la presentación, entonces. Pero antes, doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, gracias doña Genoveva, y bueno, me parece muy bien, señora gerente, la duda que quiero manifestarles es este trabajo, que me parece maravilloso que ya tengamos esa ruta de esos tres años, que esta hoja de ruta, que menciona de la transformación viene a consolidarse en esto y no vamos a seguir viendo un plan de trabajo de TI, que tenía un PAO, que tenía las metas, todo se transforma también, asumo, para que ya se integre a lo nuevo. Esto es borrón y cuenta nueva, por así decirlo.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Vamos a ver, todo lo que tenga que ver con CMI, PAO y todo lo que tenga que ver con el tema normativo va a seguir, pero vamos a tratar de redefinir todos los esfuerzos a la priorización que hagamos todos los líderes del Banco, de manera tal que nos dirijamos hacia los puntos estratégicos, por decir algo, tenemos que crecer en tarjeta de crédito, tenemos que empujar la banca social, tenemos que trabajar en captación, tenemos que trabajar en eficiencia operativa. Todos esos grandes objetivos que los he escuchado a ustedes decir, van a estar priorizados en el plan estratégico, es decir, el plan estratégico que ustedes ya hicieron se basa en alguna manera en el nuevo planteamiento de priorización.

Y la idea es tener un plan estratégico 2.0 donde van a estar las pautas, por ejemplo, de la Asamblea de Trabajadores, el Plan Estratégico del Banco, pero también las capacidades que tengamos en la institución. No tengo el dato y sería aventurado decirles, pero en alguna información que se me envió el día de hoy sobre proyectos de TI, yo pensé ver millones de millones de dólares, 40, 50 y realmente vi poca inversión, a pesar de que está muy atomizado, hay muchos, muchos proyectos, hay más de 350 proyectos de TI. No hay una priorización estratégica para ir generando ingresos a la institución, mientras vamos transformando todo.

Entonces el tema es priorizar lo que tenemos, levantar el portafolio y en dado caso, dejar algunos proyectos de lado por un tiempo mientras vamos avanzando con los que generen para todos nosotros mejores indicadores de desempeño del Banco. Eso es más o menos la idea y como le digo, ya TI, por lo menos me levantó la información, pero TI es un eslabón, nada más necesitamos recurso humano, capital humano, necesitamos cómo está funcionando, por ejemplo, toda el área de analítica.

Estamos viendo qué está pasando con las funcionalidades de cumplimiento, que estén lo más digitalizadas posibles para eliminar el reproceso, o sea, es todo un planteamiento, pero mi idea es priorizar todas las acciones de cara a grandes metas que ya ustedes las pusieron en el plan estratégico. Es operativizar ese plan.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Ok, gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. ¿Alguien con algún comentario más referente a lo de doña Gina?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Doña Genoveva, tal vez muy rápidamente. Siento que ahora sí vamos a tener un buen enfoque de la de la estrategia, porque la Junta llega hasta el qué y el cómo inicia en la Administración. Así es que yo espero con ansias el documento y nada más sugerirle a doña Gina también lo que hemos venido hablando con respecto a la priorización del uso de los fondos, sobre todo en los fondos baratos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl, se está cortando. Sí ya ahora sí.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y que al financiamiento de los proyectos se le busque alguna modalidad, algún esquema, ojalá novedoso, ahí está la SAFI también, cumpliendo su papel, pero también el Banco puede levantar fondos de una manera diferente, con emisiones específicas, en fin, tenemos todos los mecanismos, pero no podemos tomar recursos de la operación, producto de la captación en diferentes plazos para financiar proyectos de 20, 30 o 50 años, eso no tiene ningún sentido financiero.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Y calce de plazos hay que trabajar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl. Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, gracias, doña Genoveva. Me parece excelente la iniciativa. Yo tengo que reconocer que este Banco está lleno de personas que están deseando tener alguna indicación y un compromiso y poder trabajar, o sea, usted va a encontrar tierra fértil, estoy completamente segura, pero no olvide la deficiencia que hemos estado mencionando, que es la que más adolece el Área de Tecnología, que es la cultura del personal y la escasez que tenemos nosotros del recurso humano y del recurso humano que tenemos, la reticencia a colaborar en cambios de horarios, en horarios extendidos, a que estén presentes.

Entonces desde el último Comité TI, las directoras que lo conformamos tratamos de desarrollar un acuerdo, porque analizando los procesos que vienen de los proyectos y los responsables, vemos que algunos responsables no tienen ni idea de cómo ejecutar algunas acciones, entonces ante esa debilidad, la estrategia debe de ir muy robusta en lo que es recurso humano, en acompañamiento, sobre todo reunirlos y dirigirlos de una manera más expedita, no es solamente elaborar un buen proyecto en papel, le dijimos a don Roger Granados, preciosa la presentación, pero cuando llegamos a la última fila del hilo conductor y donde está el responsable y responsable dice "pero yo no sabía cómo hacer esto, me tocaba, no me tocaba" y se nos cae cualquier proyecto, cualquier iniciativa, entonces dejar constando que en recurso humano tenemos que hacer una gran inversión en estrategia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Gina y don Jorge Eduardo, luego.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Doña Iliana, sí, ese es un tema que me lo han dicho en repetidas ocasiones. Cuando hagamos la priorización, ahí va a desembocar en la necesidad del capital humano.

Hoy hablaba con doña Silvia un poco de la ruta. Mañana doña Silvia nos va a acompañar también en ese proceso, en ese trabajo. Sin duda, la transformación del Banco no puede ser si no está de la mano con Capital Humano. Cuando venga el momento se tendrá que traer a las personas indicadas para poder liderar esas áreas, pero lo que sí quería decirles es que en tecnología lo más importante es buscar los grandes habilitadores para que toda la organización se permee del tema digital.

Entonces, vamos a tratar de hacer ese..., no es un diagnóstico, porque hay muchos diagnósticos en el Banco, sino más bien es acciones claras para que esta estrategia camine en el corto, en el mediano y largo plazo. Y con respecto a capital, a Tecnología, ver cuánto es el grado de inversión que estamos dando comparados a nuestros pares en el mercado, para ver si lo que estamos es quedándonos cortos en la inversión, precisamente porque no hay una estrategia clara, entonces ese va a ser un tema que se va a contabilizar dentro de la estrategia, tratando de identificar cuáles son las falencias que nos están llevando ahí y por supuesto, utilizando lo más que podamos el *share services*, que es un recurso fundamental para poder crear todo lo que necesitamos crear.

Una cosa que sí les tengo que comunicar es que la estrategia o la implementación del organigrama la vamos a dejar ahí, mientras trabajamos en todo este proceso, que va a llevarse unas semanas, para identificar si alguna de las cajitas tiene que pasar para un lado o pasar para el otro a efectos de que la estrategia también o el organigrama apoye el planteamiento estratégico de priorización.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina. Bueno, después de...

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Falta don Jorge.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ay sí, sí, perdón, Jorge, disculpá.

**El Director, Sr. Sanchez Sibaja:**

Muy breve, no me cuente nada, señora gerente, cuéntamelo dentro de dos meses, cuando esté el plan, perdón, dos semanas. ¿Por qué? Porque si me cuenta, entonces empiezo a meterme en su plan y no, me voy a meter dentro de dos semanas, me explico, cuando lo presente y usted lo tiene que defender, basada en todo lo que hizo previo a montar el plan.

Ya he esperado siete meses, voy a esperar dos semanas y ahí sí haremos la crítica, porque a mí no me diga nada de qué es lo que ocupa y qué es lo que va a hacer, haga lo que tenga que hacer, este Banco, dentro de la legalidad y dentro de lo financiero.

No, no y habrá que gastarse unos chuminos, los que sean, pero lo que este Banco ocupa es una ruta clara, porque es un proceso, pero sobre todo a corto plazo, tener casi la seguridad, digo casi porque en lo tecnológico, porque con los *hackeos*, con las intervenciones, con el boicot, con todo lo que puede existir en temas tecnológicos, usted nunca tiene una seguridad absoluta; lo que debe tener es, ante eventualidades, capacidades de reacción rápida.

Si se le va la luz debe tener una planta lista, entonces, lo que le quiero decir es el escrutinio de ese plan, si vamos a votar el tiempo de las dos semanas que ha pedido la presidenta que usted establezca el plazo, es porque después será otro punto en el que vamos a revisar cuántas veces se pidió plazo y se repidió plazo y le va a tocar a usted revisar esos acuerdos incumplidos para con nosotros como Junta.

El que se lleva el sermón es el que viene a misa, y a usted le toca, entonces así es que, en dos semanas, así con lupa lo llevaré hasta revisar a China, para ver cómo está.

Gracias, presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, entonces pues cerraríamos con el acuerdo, que en un plazo de dos semanas esperaríamos de la Administración la presentación de la hoja de ruta para la transformación, el mapa de priorización, capacidades y estrategias y transformación digital y TI.

¿De acuerdo, señores? ¿Doña Iliana?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ileana Gonzalez, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Jorge Eduardo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

No, seguía yo.

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es que se me movieron. Entonces, donde yo mejor los digo... se cambiaron de campo.

Jorge Eduardo Sánchez, por favor.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Ahora me puso de primero.

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza de acuerdo, y en firme, con la propuesta de la Presidencia.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Genoveva Chaverri, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Solicitar a la Gerencia General Corporativa que, en un plazo de 2 semanas, presente a esta Junta Directiva la hoja de ruta estratégica para la transformación institucional, la cual incluye lo relativo a mapa de priorización, capacidades, estrategias y transformación digital y de tecnología de información”. (917)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 11**

Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores pasamos a Asuntos de Directores.

No, perdón, perdón. Quería, antes de continuar, creo que debería quedar aquí una felicitación por el cierre del 54 aniversario que organizó la oficina de Mercadeo con el cierre de un concierto.

Sé que varios directores de aquí estuvieron y que fue algo extraordinario, que quede constando aquí en actas las felicitaciones y yo estoy segura de que lo disfrutaron muchísimo.

Fue un cierre de lujo y yo creo esas cosas bonitas y, viendo el cierre también del boletín del mes de julio, verdaderamente daba gusto leer ese boletín de todo lo que se ha logrado en este mes.

**ARTÍCULO 12**

5.- Asuntos de Directores.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl, adelante.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Ya en Directores, doña Genoveva?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Muchas gracias.

Sí, efectivamente, me uno a esa felicitación, yo pude asistir al concierto, al teatro, me dio mucho gusto ver a compañeros y miembros de la Administración, pero sobre todo me encantó ver a una gran cantidad de clientes de todo tipo que nos acompañaron a esa la actividad.

Creo que los grupos que se escogieron fueron muy atinados, me encantó el segundo, sobre todo. Ahí estuve con Eduardo, compartiendo y disfrutando la actividad, así es que, felicitaciones. Creo que fue una actividad a la altura.

Y, como segundo punto, quería darle la más calurosa bienvenida a don Mario a este equipo de trabajo. Yo siento, don Mario, que su gran experiencia, su conocimiento, su don de gente también y su habilidad de manejo de equipos de trabajo y, por supuesto, su amplísima red de contactos en el medio empresarial nos va a ayudar muchísimo a fortalecer nuestro equipo gerencial.

Estoy totalmente seguro de que hicimos una escogencia muy atinada, tanto en su caso, como en el de doña Gina, para tener una alta gerencia maravillosa y muy profesional, de la cual esperamos muy buenos resultados.

Cuente conmigo y, por supuesto, como miembro de esta Junta Directiva, en todo lo que le pueda ayudar a usted y a todo su equipo de trabajo.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí, buenas tardes, señora Presidenta, señores directores.

Gracias, señora Presidenta.

Yo quiero darle la cordial... dos temitas, señora Presidenta. Darle la cordial bienvenida a don Mario, decirle que estamos muy complacidos de su ingreso al Conglomerado Financiero del Banco.

Su don de gente, su capacidad de liderar equipos, sin duda alguna, nos va a permitir con esta alta gerencia, que esta Junta Directiva ha elegido, transformar y establecer los cimientos del Conglomerado Financiero que aprobamos en un nuevo plan estratégico.

Deseo éxitos, mis mejores deseos y decirle que estoy a sus órdenes para hacer equipo y, de verdad, con humildad, construir.

Don Mario, bienvenido y mis mejores deseos de éxitos.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por mayoría:

**“1. Solicitar a la Auditoría Interna que remita a esta Junta Directiva, en un plazo de 24 horas, los papeles integrales de trabajo del oficio AG-73-2023, incluyendo copia de los registros de esos papeles en el sistema informático de la Auditoría Interna, como bitácoras, así como la hoja de asignación de trabajo a los funcionarios a cargo que llevaron a cabo la investigación, el vínculo de ese producto de la auditoría con el Plan de Trabajo anual de la Auditoría Interna, las notas**

dirigidas a la Administración para obtener la información y sus respuestas, que sustentan las conclusiones del oficio AG-73-2023.

2. Solicitar a la Administración que remita a la Auditoría Interna, de manera formal, la nota de descargo al oficio AG-73-2023.

3. Solicitar a la Administración que elabore un informe que evidencie, en el ámbito conglomerado, el impacto en la imagen, el riesgo reputacional y los resultados del mecanismo de abordaje para enfrentar el evento del viernes.

4. Cuando el tema vaya a ser conocido se invitará al Auditor Interno y el Director Corporativo de Riesgo". (935)

## ARTÍCULO 14

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite el Informe de Seguimiento de Acuerdos del mes de julio. (Ref.: Oficio SJDN-1090-2023)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Gracias, buenas tardes.

Para reportar, en este informe los números que arroja, son dentro del periodo, 65 acciones administrativas emitidas por este cuerpo colegiado, las cuales fueron atendidas un 89% y un 11%, que significan 7 acciones administrativas, están en proceso de atención.

De los acuerdos de requiere repuesta, se arrojan sin atender o, mejor dicho, pendientes, de plazo fijo, 3 y periódicos 2. En las acciones administrativas que recaen sobre la Gerencia General, la primera que se debe reportar es ampliar el análisis para optimizar y contar con estrategias o protocolos para atender ciberataques y otros eventos extraordinarios.

Esta es una solicitud que se había hecho.

Posteriormente, elaborar un lineamiento para que en el expediente de todo proyecto donde se contraten empresas al Conglomerado, conste una declaración jurada de los involucrados sobre conflictos de interés.

Posteriormente hay dos temas, dos incisos que se arrojaban como pendientes, dentro del acuerdo confidencial sobre el tema de vacaciones, pero en realidad es solo uno el que está pendiente. Ya había sido uno de los incisos atendido y solo falta lo que es ya propiamente la investigación de parte de la Gerencia General, que es la única que está... que tenía este acuerdo.

Recuerdan que se había delegado a un asesor de la Gerencia General que brindara... que investigara... bueno, eso no ha llegado todavía.

Lo que se muestra en rojo, lo había arrojado... esta es la presentación que todos tenemos, pero debo decir que esto que está en rojo ya fue atendido y que es una recomendación de la Auditoría Externa sobre los programas de cartera asociados con Banca para el Desarrollo.

**Acciones Administrativa en Proceso de Atención**

**5 Gerencia General Corporativa**

<input type="checkbox"/> Ampliar el análisis para optimizar y contar con estrategias o protocolos para atender ciberataques u otros eventos extraordinarios.	<input type="checkbox"/> Seguimiento a las recomendaciones contenidas en el informe de la auditoría externa Crowe Horwath CR, S. A. sobre los programas y carteras asociados del Sistema de Banca para el Desarrollo SBD al 31 de diciembre del 2022. <i>(atendido con GGC-1261-2023)</i>
<input type="checkbox"/> Elaborar un lineamiento para que en el expediente de todo proyecto donde se contraten empresas externas al Conglomerado conste una declaración jurada de los involucrados sobre los conflictos de interés.	
<input type="checkbox"/> 2 confidenciales sobre el tema de vacaciones.	

También se reportan del Comité de Asuntos Jurídicos, se le había pedido una propuesta de cambio de nomenclatura de los centros de negocio, había venido acá que querían cambiar el nombre de los centros de negocio y bueno, se dijo en ese momento que, por la reestructuración y todo, que mejor se lo llevaba el Comité de Asuntos Jurídicos, eso todavía no ha vuelto.

Otro que recae a la Dirección Corporativa de Riesgo, que esta sí en realidad ya lo tenemos, no ha sido presentado a esta Junta Directiva, sin embargo, esta Secretaría lo recibió, lo que pasa es que estamos esperando para consolidarlo con la parte de la Gerencia y eso aún no llega.

En cuanto a acuerdos de requiere respuesta, tenemos 3, estos 2 que recaen a la Gerencia General Corporativa, se refiere a reporte de plazas de funcionarios que actualmente ocupan puestos con categoría diferente a la de su nombramiento.

Se reporta pendiente de actualización de la ruta de implementación de la Sociedad Popular Servicios Compartidos, a partir de su aprobación por el Conassif. Ese también nos lo deben.

Y otro que recae a la Dirección de Riesgo, está el estudio sobre riesgo y su respectiva mitigación de frente al comunicado de la Comisión Nacional de Emergencias. Esto es un estudio por la causa del fenómeno de El Niño, que todavía lo tiene pendiente riesgo.

En cuanto a los acuerdo de requiere respuesta periódicos, tenemos 2 pendientes, de los periódicos uno recae a la Gerencia General Corporativa, bueno, cuando se hizo el informe, una vez más, pero bueno, ya nosotros recibimos el informe de madurez del sistema de control interno, así que técnicamente ya no estaba... pero ya está por agendarse, yo no lo he podido agendar y otro que recae a la Secretaría.

Y este, ¿por qué a la Secretaría? Existe una Comisión *ad hoc*, que había sido nombrada para que lo que son los temas de TI, esta Comisión recordemos, está integrada por los integrantes del Comité de TI que pertenecen al Banco, los integrantes del Comité de Riesgo que pertenecen al Banco, por la Presidenta, por la Auditoría, por Riesgos y por la Gerente. Esta Comisión *ad hoc* todavía no está en funcionamiento y tampoco tienen un plan de trabajo.

Acuerdos pendientes de periodos anteriores, los que tienen que ver con la Gerencia General Corporativa, está el planteamiento integral sobre la reformulación del Plan Anual Operativo y acciones administrativa antiguas, tenemos que recaen a la Gerencia General, tenemos 2, solicitar un análisis de los proyectos de CRM, IaaS, core de crédito, edificio Metro 1, transformación digital, etc.

Yo creo que todo esto que se mencionó, que ha sido mencionado sobre todo en las juntas, todo esto va a ser solventado sobre este acuerdo que todavía está pendiente.

Un acuerdo confidencial que tiene que ver con un informe que vino de la Auditoría sobre el sector empresarial agropecuario, me lo reportan como atendido por medio de un oficio de la Gerencia General.

De periodos anteriores, que también recae sobre la Secretaría, está el análisis de la política de patrocinios, pero en esta ocasión, debemos reportar que ya se reunieron una vez y que tienen una vez más, o sea, pidieron hacer otra reunión o más reuniones para poder cumplir con la tarea.

En esta ocasión, aprovecho esta oportunidad para pedir una modificación al acuerdo que ya esta Junta había aprobado, que todavía sigue vivo por ahí un acuerdo de... esta Junta había pedido, o, mejor dicho, acordado, pedir el acompañamiento de un asesor externo para que brinde asesoría sobre cómo aplicar las evaluaciones de los órganos de dirección, en relación con las evaluaciones.

Este acuerdo sigue ahí, es otro que encontramos que le recae a Riesgo y la idea derogarlo para que este recaiga en la Gerencia, por la Gerencia es la que tiene los contratos de fiscalización con asesores externos que pueden ayudarnos a aplicar las evaluaciones a estos órganos de dirección.

Con esto concluyo, la propuesta de acuerdo sería, dar por recibido el informe de seguimiento e instruir a las unidades a dar atención total a los acuerdos reportados acá.

Doña Genoveva, este es el acuerdo que les comenté.

Acuerdo Vigente	Propuesta de Modificación
En su calidad de tal y en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.; Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A., y de la Operadora de Planes de Pensiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A. en SESION ORDINARIA No. 5633 celebrada el lunes 22 de abril del 2019, acuerda por unanimidad:	En su calidad de tal y en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A.; Popular Valores, Puesto de Bolsa S.A., y de la Operadora de Planes de Pensiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A. en SESION ORDINARIA No. 5633 celebrada el lunes 22 de abril del 2019, acuerda por unanimidad:
1. Aprobar la propuesta de evaluación de desempeño para los miembros de Juntas Directivas, Comités, Comisiones y Alta Gerencia, tanto del Banco como de las Sociedades Anónimas.	1. Aprobar la propuesta de evaluación de desempeño para los miembros de Juntas Directivas, Comités, Comisiones y Alta Gerencia, tanto del Banco como de las Sociedades Anónimas.
2. Aprobar el instrumento de Evaluación y de Autoevaluación de Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tanto de forma conjunta como individual de los miembros de las Juntas Directivas, la Alta Gerencia, así como para las Comisiones y Comités.	2. Aprobar el instrumento de Evaluación y de Autoevaluación de Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tanto de forma conjunta como individual de los miembros de las Juntas Directivas, la Alta Gerencia, así como para las Comisiones y Comités.
Lo anterior estará a cargo de la Dirección Corporativa de Riesgo, las autoevaluaciones se llevarán a cabo el primer semestre del año y las evaluaciones, al cierre del año. ....	Lo anterior estará a cargo de la Administración, las autoevaluaciones se llevarán a cabo el primer semestre del año y las evaluaciones, al cierre del año. ....

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Luis.

Si no hay comentarios, manos levantadas, para proceder a la lectura del acuerdo.

Dice: Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos con corte al 21 de julio del 2023, contenido en el oficio SGDN-1090-2023.

2. Instruir a las unidades responsables a dar atención a los acuerdos reportados como pendientes de atender en el Informe de Seguimiento de Acuerdos de la Junta Directiva Nacional, con corte al 21 de julio del 2023.

Luis, este que dice: modificar el acuerdo 312 ¿ese fue el que dijiste?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, es para que recaiga de una vez por todas el acompañamiento...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, perdón.

... de la Junta Directiva Nacional 5633-2019, para que sea de la siguiente manera:

*1. Aprobar la propuesta de evaluación de desempeño para los miembros de Juntas Directivas, Comités, Comisiones y alta gerencia, tanto del Banco como de las Sociedades Anónimas.*

*2. Aprobar el instrumento de Evaluación y de Autoevaluación de Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tanto de forma conjunta como individual de los miembros de las Juntas Directivas, la alta gerencia, así como para las Comisiones y Comités.*

*Lo anterior estará a cargo de la Administración, las autoevaluaciones se llevarán a cabo el primer semestre del año y las evaluaciones, al cierre del año...".*

Sería un acuerdo en firme.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Lo único que cambia es lo subrayado.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Doña Genoveva, nada más consultar, porque usted dijo al cierre del año, pero al cierre del año 2023, recuerde que tenemos hasta enero del 2024 para hacer la autoevaluación, ¿sí es 2023 que se realiza?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Este acuerdo se supone que sea todos los años, no dice año.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Entonces deberíamos agregar un acuerdo donde la autoevaluación correspondiente la hagamos antes de que finalice este año, porque estamos con término normativo.

Deberían agregar un acuerdo...

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Generalmente se hace en setiembre, bueno eso es lo que está en papel, ¿ustedes lo quieren en enero? Es que en setiembre es cuando cumple el año.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

En la normativa que hay que revisar y que viene más adelante en el comunicado del Sugef, son claro en decir que debemos realizar la autoevaluación antes de enero del 2024.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Para reforzar ese punto, ciertamente en ese punto que vamos a ver más adelante, a ese me quería referir, la Junta Directiva va a conocer una propuesta, plan de acción al documento enviado y ahí se va a integrar, se va a alinear y se va a analizar la normativa completa para darle cumplimiento al tema de la autoevaluación.

Ahí veremos ya las fechas exactas y todo, pero sí es importante que quede ese acuerdo listo para...

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Un detalle, no es autoevaluación, es evaluación.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo.

**La Directora, Sra. Gonzáles Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, en firme.

Gracias, don Luis.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibido el Informe de Seguimiento de Acuerdos con corte al 21 de julio 2023, contenido en el oficio SJDN-1090-2023.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 35 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la JDN y JD S. A. del CFBPDC y el acuerdo JDN-5611-Acd-061-2019-Art-6 inciso 2) del 28 de enero del 2019.**

**2. Instruir a las Unidad Responsables a dar atención total a los acuerdos reportados como pendientes de atender en el Informe de seguimiento de acuerdos de la Junta Directiva Nacional con corte al 21 de julio de 2023”. (918)**  
(Ref.: Oficio SJDN-1090-2023)

#### **ACUERDO FIRME.**

Por otra parte:

En su calidad de tal y en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S. A.; Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A., y de la Operadora de Planes de Pensiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

**“Modificar el acuerdo 312 de la sesión JDN-5633-2019, para que se lea de la siguiente manera:**

- 1. Aprobar la propuesta de evaluación de desempeño para los miembros de Juntas Directivas, Comités, Comisiones y alta gerencia, tanto del Banco como de las Sociedades Anónimas.**
- 2. Aprobar el instrumento de Evaluación y de Autoevaluación de Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, tanto de forma conjunta como individual de los miembros de las Juntas Directivas, la alta gerencia, así como para las Comisiones y Comités.**

**Lo anterior estará a cargo de la Administración, las autoevaluaciones se llevarán a cabo el primer semestre del año y las evaluaciones, al cierre del año...”. (919)**  
(Ref.: Oficio SJDN-1090-2023)

#### **ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 15**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada a la Junta Directiva Nacional, para aprobación, la propuesta de actualización del Cuadro de Mando Integral de la Dirección Corporativa de Riesgo y del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio. (Ref.: Acuerdo CCNR-24-ACD-142-2023-Art-5)

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Buenas tardes, esta es la actualización del cuadro de mando integral, fue revisado ampliamente en el Comité de Cumplimiento Normativo, el Comité de Remuneraciones hace unas semanas atrás. Básicamente lo que hicimos fue una modificación con los nuevos lineamientos y acciones estratégicas del Conglomerado, donde nos lleva a tener estos indicadores relacionados con las dos áreas.

Aquí estamos proyectando son los del área de Cumplimiento Normativo, donde los primeros tres indicadores están dados por el área de Planificación para toda la Organización, que son los temas de realizar actividades de la Ley 7786, para el año 2023, el tema de la evaluación de la gestión ética y la evaluación de la cultura de riesgo para el año 2023.

Estas, como le indico, son dadas por el área de Planificación para todas las áreas de la Organización y que tenga un cumplimiento del 100%.

Dentro del área de Cumplimiento, los 4 aspectos importantes es implementar un sistema de alerta temprana que promueva el cumplimiento en plazo de la entrega de reportes regulatorios y el indicador de desempeño es un cumplimiento del 100%.

Recordemos que este sistema lo que nos viene a indicar es, de todas las obligaciones de cumplimiento normativo que se encuentran en las normas internas y externas, establecer cuándo se deben de cumplir, en qué fechas se deben reportar para poder dar un seguimiento y una alerta temprana.

El otro aspecto es gestionar las acciones necesarias a fin de contribuir para que las dependencias mantengan el grado de madurez del índice de cumplimiento normativo dentro del rango definido.

Este es el seguimiento que hace doña Jessica en todo ese tema del grado de madurez en las organizaciones del Conglomerado y lo que estaría generando son dos revisiones semestrales y a ir dando un seguimiento mensual a las áreas sobre el grado de cumplimiento de los planes que están asociados.

El tercer punto, es asesorar al Conglomerado en la gestión de cumplimiento normativa y básicamente es el cumplimiento del plan de trabajo de la ACUN, mayor o igual al 95% y el último tema es actualizar el inventario de normas, priorizado con la nueva metodología.

Esto es de toda la normativa que se va recibiendo o normativa nueva que se está generando, darle una priorización, generar el inventario y generar también las alertas relacionadas a esta nueva normativa. Este sería un cumplimiento del 90% y eso lo tenemos no al 100 sino al 90, por si en el mes de diciembre hay una nueva normativa y que tenga que darle uno ese espacio para revisión.

Básicamente estos son lo del área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, liderado por doña Jessica Ortega.

En relación con los de la Dirección Corporativa de Riesgo, igual, tenemos los tres generales que los tiene toda la Organización, que los vimos anteriormente con el tema de doña Jessica y en la Dirección tenemos los temas relacionados con contribuir con la cultura de innovación mediante la implementación de innovaciones incrementales en el periodo, según lo establecido por la guía de innovación.

Aquí lo que estamos trabajando es por un 100% de los proyectos de innovación que se tienen definidos dentro del departamento, entre algunos que estamos trabajando, son los temas de riesgos ASG, temas relacionados con la mejora... con los temas relacionados a Banca Social, con lo del perfil y nuevas normativas.

Aquí hay varios elementos, están trabajando en temas de mejoras incrementales, se debe cumplir en un 100% y que están definidas en el plan de trabajo.

El otro aspecto, es cumplir con las actividades asignadas a la Dirección Corporativa de Riesgo para fortalecer el marco de gobierno corporativo. Igual, aquí es un 100% con el porcentaje de actividades ejecutadas en plazo y en forma, relacionadas al marco de gobierno corporativo que está solicitadas o dentro del plan de trabajo o del que son solicitudes por parte de la Gerencia General o de esta Junta Directiva.

El tercer aspecto es fomentar la cultura de riesgo alineados al principio de riesgo corporativo, aquí es el cumplimiento del 100% del porcentaje del plan de cultura de riesgo, de la implementación de ese plan de cultura de riesgo que ha sido aprobado por el Comité de Riesgo y la Junta Directiva.

Y los últimos tres están relacionados a atender los acuerdos signados a Dirección Corporativa de Riesgo en el plazo establecido por un indicador mayor o igual al 90%.

Gestionar las acciones de advertencia que serían necesarias, a fin de contribuir para que las dependencias mantengan sus indicadores de riesgo dentro de los límites aprobados.

Eso sería a través de los informes de riesgos que se indique claramente y cuáles son las áreas que tienen algún nivel de desviación que se advierta a la Administración para su seguimiento e implementación y, por último, asesorar al conglomerado financiero en la gestión de riesgos. Es, básicamente, el cumplimiento del plan de trabajo que sea mayor al 95%.

Y esas serían las actividades que están establecidas en el Cuadro de Mando Integral del área, que fueron vistas con el área de Planificación, vistas con el Comité de Remuneraciones y ahora lo estamos subiendo a esta Junta Directiva.

Estoy para servirles si requieren alguna consulta o pregunta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Alberto. ¿Señores directores, tienen alguna consulta? ¿No?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, yo sí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, quizás aquí yo vuelvo a hacer el comentario —que la vez pasada se lo dije a doña Gina, también, y ahora que está Mario aquí—, ustedes ya escucharon toda la conversación que tuvimos sobre el Banco, la situación en la que está y, entonces, siempre causa una gran atención ver todos estos cumplimientos en un 100 ¿verdad? Y, entonces, uno dice: si está en un 100 el Banco, debería estar trabajando como un reloj suizo; alineadito, con resultados; o sea, porque todo está en 100. ¡Maravilloso! Y eso no es así.

Entonces, yo vuelvo a insistir que estos famosos CMI, estas metas, tal cual están estipuladas, tienen que ser coherentes con lo que tenemos que mejorar y con lo que se está dando como resultados, pero no podemos tener 100 y estar hablando siempre de los problemas que tenemos en el Banco.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Doña Gina.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, justamente el plan de trabajo que vamos a trabajar tiene que alinear también las metas hacia esa nueva línea estratégica.

Yo viendo las metas, las metas corresponden a una línea estratégica que se traía y, entonces, claro que sí cumplen, pero ahora por eso es tan importante volver a redefinir metas y volver, también, a trabajar el presupuesto. Pronto vamos a tener un presupuesto alineado al plan estratégico, pero muy probablemente vamos a tener en el corto plazo, terminado este proceso, que redefinir algunos elementos de gasto para ir todos enfocados a la línea, pero sí, muchas gracias, doña Clemencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Alberto.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Gracias, doña Clemencia y doña Gina.

Sí, efectivamente, tenemos que alinear los cambios estratégicos que se realicen. Este era el CMI para el año siguiente. Todavía no se ha evaluado el de este año, ese se evalúa final de año, pero esos son como decir las perspectivas para el próximo año que estábamos trayendo, pero muy probablemente vamos a tener que alinearlas nuevamente con algún cambio, si se hace un cambio de estrategia.

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. ¿Alguien más?

Entonces pasamos a la propuesta de acuerdo de... Dice: aprobar la actualización del Cuadro de Mando Integral de la Dirección Cooperativa de Riesgos y del área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio. Acuerdo en firme.

¿Doña Iliana González?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ilina González, de acuerdo, en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl Espinosa.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sanchez Sibaja:**

De acuerdo y en firme, director Sánchez Sibaja.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo, en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

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

**“Aprobar la actualización del Cuadro de Mando Integral de la Dirección Corporativa de Riesgo y del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 9 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el sistema de evaluación del desempeño basado en el cuadro de mando integral y en el balance de desarrollo personal, el artículo 39 inciso a) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del**

**Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal y al Instructivo de Proceso Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP y con los Lineamientos y Acciones Estratégicas Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal período 2023-2025". (920)**  
(Ref.: Acuerdo CCNR-24-ACD-142-2023-Art-5)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 16**

8.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada a la Junta Directiva Nacional, para aprobación, la actualización de los Cuadros de Mando Integral de la alta gerencia 2023, en lo que corresponde a la Gerencia General Corporativa, Subgerencias Generales y los Gerentes de las Sociedades del Conglomerado, con lo cual se puede continuar con el proceso de formulación del Sistema de Evaluación del Desempeño del periodo 2023. (Ref.: Acuerdo CCNR-24-ACD-143-2023-Art-6)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Expone don Giovanni Jiménez, don Alberto, o va a exponer usted?

Al ser las **dieciocho horas con treinta y un minutos**, inicia su participación virtual el Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Giovanni Jiménez Solís.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

No, es de Giovanni.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Soy yo, buenas noches.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Giovanni, hola. ¿Cómo le va?

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

¿Qué tal? Mucho gusto, doña Geneveva y señores miembros de la Junta Directiva, doña Gina, don Mario, muy buenas noches.

Bueno, justamente vamos a presentar de forma muy resumida —en vista del tiempo que tengo— y, adicionalmente, es un Cuadro de Mando Integral que nace del Cuadro de Mando Institucional que corresponde a parte del alineamiento del SED, el Cuadro de Mando alta gerencia que es, digamos, el último instrumento de planificación para respetar todo ese alineamiento que hay de la estrategia; desde el Cuadro de Mando Institucional hasta el PAO y el SED, para efectos de mantener todo el alineamiento.

Voy a proceder a compartir la presentación. Me dicen, por favor, cuando la ven. Me indican, por favor.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Listo, nada más póngalo en forma de presentación. Ya.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Sí, señora, correcto.

Entonces, como les decía, la siguiente presentación es el Cuadro de Mando Integral de alta gerencia, que comprende la SGC, la Gerencia General Corporativa, la Subgerencia General de Negocios y la Subgerencia General de Operaciones, así como el Cuadro de Mando Integral de cada uno de los gerentes de las sociedades.

Este corresponde al sistema evaluación del desempeño de 2023, que se evalúa en diciembre con el cierre de diciembre. Nace de la normativa que está regulada a nivel interno en el proceso de gestión de la estrategia como parte —les decía— del lineamiento de la estrategia con los

instrumentos de corto plazo, que son los dos últimos instrumentos que se alinean en la estrategia en toda la cascada que existe de la estrategia, que es el PAO y el presupuesto, así como el SED.

Nace, también, del reglamento del Conglomerado, que evalúa el desempeño del Cuadro de Mando Integral y el BDP de cada colaborador del Banco. Y, además, hay un instructivo que regula todo el Sistema Evaluación del Desempeño, que es elaborado por la Dirección de Capital Humano.

Adicionalmente, este Cuadro de Mando Integral de alta gerencia, como le decía, nace o es una réplica de los indicadores que están en el Cuadro de Mando Integral institucional que se aprobó el 2 de mayo en la sesión 599. Ese Cuadro de Mando Integral nació de los lineamientos que aprobó Junta Directiva el 1 de noviembre de 2022.

De igual forma, para cada una de las cuatro sociedades, fueron aprobados cada Cuadro de Mando Integral a raíz de este Cuadro de Mando Integral que salió el 2 de mayo, pero nace, también, de los lineamientos del 1 de noviembre.

Voy a poner el puntero, si me disculpan. No, no lo encuentro, bueno.

Es una presentación muy resumida. Ya el Comité Corporativo la vio y, como les decía, es una réplica del Cuadro de Mando Integral. El primer Cuadro de Mando Integral que vamos a ver es el de la alta gerencia. Es el de la Gerencia General Corporativa. Esta es una réplica exacta del Cuadro de Mando Institucional porque la Gerencia General Corporativa es la que debe de velar porque se cumplan todos los indicadores del Cuadro de Mando Integral, pero con la contribución de todas las dependencias de toda la organización.

No significa que la responsable directa es la Gerencia General Corporativa, sino que es la que lleva el control o que se vaya cumpliendo cada uno de estos, pero con la colaboración de todas las dependencias de la organización, como lo vamos a ver ahorita.

Voy a hacerlo muy resumido, como les decía: prácticamente nos vamos a enfocar en la columna *indicador de resultados* y la meta que se tiene para la Gerencia General Corporativa en su CMI de evaluación del desempeño.

Hay una ponderación que no la vamos a revisar acá porque se nos va mucho el tiempo. Cada objetivo, cada indicador está alineado con el objetivo de la estrategia y hay una ponderación en el objetivo, pero, adicionalmente, hay una ponderación de cada indicador para efectos de evaluar a fin de año y cumplir con la nota que corresponda por si se da el reconocimiento de Evaluación del Desempeño.

Tenemos un primer indicador que es el alineado con el índice de Bienestar Social. No atiende un objetivo estratégico, sino al propósito del Banco, del Conglomerado, que es mayor o igual a 90.

Para el objetivo dos, que se refiere al área Comercial, tenemos tres indicadores que buscan, prácticamente, medir o lograr una meta de integración de productos, incrementar en cantidad de clientes y mejorar el índice de reputación organizacional. Eso es en el objetivo uno.

Para el objetivo dos, que es el tema de rentabilización, se cuenta con cuatro indicadores. El que tiene que ver con el ROE, el que tiene que ver con la participación de Cartera Financiera, la participación de mercado en el Sistema Financiero en la Cartera de Crédito y el porcentaje de cobertura de ingresos a gastos. Cada uno con su meta en línea con las proyecciones financieras y se ajusta conforme las proyecciones financieras se vean afectadas o por cambios en el entorno.

Todos los indicadores pueden modificarse en su momento por cambios en el entorno, riesgos, proyecciones financieras, etcétera.

Tenemos un tercer objetivo, que es el tema el objetivo de procesos y banca digital. Aquí hay cinco indicadores que tienen que ver con temas de banca digital y procesos, por ejemplo: incrementar la cantidad de clientes que usen la web y la App para ir evolucionando de una banca tradicional a una banca digital, brindar una mayor accesibilidad a los clientes para formalizar productos ya por medios digitales, lograr que la estabilidad de los sistemas se mantenga en un 99% o mayor que, contribuir a la eficiencia de los procesos.

Esta es la parte de procesos que se está midiendo para que se eficienten los procesos en línea con lo que se ha trabajado de priorización de las iniciativas del *backlog*.

El otro y último objetivo es fortalecer la contribución de la cultura de innovación en el Conglomerado.

Para el objetivo cinco, que es el tema de gobernanza y recursos humanos, tenemos cinco indicadores asignados a la Gerencia. Uno que tiene que ver con fortalecer el marco de gobierno corporativo, mediante el índice obtenido en la autoevaluación de gobernanza, lograr un clima organizacional saludable para calificarnos como la mejor empresa para trabajar, atender en tiempo y forma los requerimientos o acuerdos que se emiten de la Junta Directiva Nacional y mantener los niveles de apetito y perfil de riesgo de acuerdo con el tramo que

establezca la Junta Directiva y, por último, el tema de la legitimación de capitales, que es fortalecer y estabilizar el porcentaje de riesgo de la Ley 7786.

Ese sería el cuadro de Cuadro de Mando Integral de la Gerencia General Corporativa. Como les digo, es de forma muy general. Si queremos profundizar en alguno, pues lo podemos ver, pero es prácticamente el Cuadro de Mando Integral que se aprobó el 2 de mayo el que se viene a verter para la Gerencia General Corporativa en su CMI.

Seguidamente, tenemos el de la Subgerencia General de Operaciones. Solamente tiene tres objetivos, donde se va a ver impactado y contribuyendo, en este caso, directamente. Tendrá más contribución con nosotros objetivos, pero no directamente en este instrumento.

El primer objetivo es en el área Comercial, donde la SGN va a contribuir en mejorar el índice reputacional.

Tienen el objetivo dos, que es de rentabilidad financiera; igual a los indicadores que tiene la Gerencia General Corporativa, pero desde otro aspecto, contribuyendo al ROE, a la participación de Cartera Financiera, a la participación del mercado del Sistema Financiero en la cartera de crédito, en el porcentaje de cumplimiento de acciones asignadas en el tema de ingresos por servicios a gastos.

Y en el objetivo cuatro, que tiene que ver con gobernanza, la SGO —la Subgerencia General de Operaciones— contribuyen cuatro objetivos. Por ejemplo, perdón, en este *clima organizacional* no se va a evaluar para otras dependencias en este año; solamente para la gerencia, porque es obtener la calificación para el otro año, 2024.

Sí se va a poner a todas las dependencias a mejorar cada dependencia con los índices de clima que salieron afectados para establecer mejoras de cómo podemos incrementar ese porcentaje que se obtuvo.

El otro tema es atender los requerimientos o acuerdos que nacen de Junta Directiva en tiempo y en forma, apoyar o contribuir con el nivel de apetito y perfil de riesgo —también lo tiene la SGO— y el último, que también es competencia de todas las dependencias del Banco, trabajar para fortalecer y estabilizar los riesgos de legitimación de capitales.

Ese es el CMI de la Subgerencia General de Operaciones.

El de la Subgerencia General de Negocios tiene una participación en el índice social, perdón, un indicador tiene. El del área Comercial tiene tres indicadores; igual a los a los que tiene la Gerencia General Corporativa, que es integración de productos, incrementar la cantidad de clientes y mejorar el índice de reputación. Igual con las metas que están justamente para la Gerencia General Corporativa.

En el objetivo dos, que es la rentabilidad financiera, tiene cuatro indicadores que tienen que ver con el ROE, tiene que ver con la participación de la cartera financiera, con la participación de mercado en el Sistema Financiero y con la cobertura de ingresos por servicio a gastos.

En cuanto a los otros dos objetivos, la Subgerencia General de Negocios tiene participación en su Cuadro de Mando Integral. En el objetivo de la plataforma digital y procesos tiene participación en lo que tiene que ver con los canales de web, el canal virtual y la *app*, que se incrementa la cantidad de clientes que los utilizan, en la cantidad de producto formalizados por canales digitales y en fortalecer la cultura de innovación en el Conglomerado.

Para el objetivo cuatro, la Subgerencia General de Negocios tiene cuatro indicadores.

El uno que hace la; bueno, este también no se va a volar para este año, por lo que les mencioné anteriormente, atención a los acuerdos emanados de la Junta Directiva Nacional en tiempo y forma, mantener un nivel de apetito y perfil de riesgos y, también, estrecha relación con fortalecer y estabilizar los riesgos de legitimación de capitales. Ese es el Cuadro de Mando Integral de la Subgerencia General de Negocios.

Ahí terminamos con la parte de la alta gerencia del Banco.

Aquí vienen los Cuadros de Mando Integral de las sociedades. Este es el cuadro integral para evaluación del desempeño que cada uno de los gerentes formula para su SED.

Y de aquí se desprende, también, el Cuadro de Mando Integral de cada una de las jefaturas, igual para el Banco, igual para las sociedades.

Igual en la sociedad Popular Valores sí van a medir dos indicadores en el IBS, en Construyamos Bienestar, que tiene que ver con satisfacción de los clientes en porcentaje de calificación y acciones realizadas para la sostenibilidad en el tema de gestión social y ambiental.

En el objetivo uno tienen tres indicadores que tiene que ver con el posicionamiento entre Popular Valores y SAFI para que haya una sinergia corporativa, cantidad de nuevas cuentas que contribuyan a rentabilización de clientes y el crecimiento de cartera en Popular Valores.

En rentabilidad tienen tres indicadores. El primero tiene que ver con los resultados de los indicadores que establece la Junta Directiva. Aquí, a diferencia del Banco, no se segregan en el ROE, en eficiencia y demás por el tipo de industria. Para las sociedades, los indicadores los define la Junta Directiva, que normalmente son tres o cuatro.

En cuanto a eficiencia, sí se va a trabajar el de cobertura de gastos a ingresos y, también, el porcentaje de gastos financieros a ingresos financieros.

Para el objetivo tres de procesos, tienen dos indicadores. Son: iniciativas de optimización de los procesos —es optimizar los procesos— y, en cuanto a tecnologías de información e innovación y transformación digital, van a medir el porcentaje de iniciativas ejecutadas en tecnologías y el desarrollo sostenible e innovación y servicios, cantidad para clientes.

Por último, el objetivo cuatro tiene solamente un indicador, que es trabajar el índice de ambiente laboral.

En cuanto al CMI de alta gerencia de Popular Pensiones es muy similar al de la sociedad anterior: mantiene dos indicadores en el índice de Bienestar Social; igual, satisfacción y el tema sostenibilidad en el ambiental y social. En el área Comercial van a trabajar para clientes nuevos y actuales el tema de las 6 erres, con un monto de nuevos contratos voluntarios y *adendum* de aumento de cuotas a clientes actuales y se van a posicionar en el *ranking* del indicador de participación de mercado. Buscan un primer lugar en el 2023.

Para el tema de rentabilidad, sí tienen tres indicadores iguales. Tienen, igual, en los resultados porcentuales de los indicadores definidos por Junta Directiva, que sea mayor a 90, trabajar el rendimiento promedio del portafolio y eficiencia en el portafolio internacional.

Esos son los tres indicadores que tiene la sociedad Popular Pensiones en el objetivo dos.

Para el objetivo tres, que es de procesos y plataforma digital, tienen tres indicadores, que es: lograr la estabilización de los sistemas, trabajar los canales digitales, igual, la web, la *app* y las redes sociales y eficiencia de los procesos de soporte, específicamente en lo que se llama *procesos claves*, está el cierre diario, ciclo del sistema electrónico de compensación y la validación de información.

Por último, el objetivo cuatro, que es gobernanza y recursos humanos, igualmente se va a trabajar el clima organizacional.

Seguimos con Populares Seguros; muy similares, el CMI de ellos en línea con el CMI institucional aprobado en mayo. Tiene dos indicadores; el del IBS, igual satisfacción, y el tema de sostenibilidad. El de satisfacción sí lo van a medir por separado; la cartera comercial y la cartera colectiva. Es una diferencia que tiene con respecto a las demás sociedades.

En el objetivo uno tienen tres indicadores globales, pero tiene mejorar la tasa de cobro a clientes. Van a trabajar el porcentaje de efectividad de cobro anual de la cartera individual y en este indicador general, que es servicio de alto nivel, que permite la fidelización de clientes, van a trabajarlo o lo vamos a medir por dos indicadores separados, que es la retención del total de la cartera individual de clientes interanual y, el otro, que son los niveles de servicio satisfactorio, de cara al cliente externo en procesos operativos.

Y el último de este objetivo es la integración de productos y servicios.

Para el objetivo dos, que es la rentabilidad, manejan, igual, o se formula el mismo indicador, que es el resultado de los indicadores definidos por Junta Directiva y, el otro, que es la rentabilidad de la cartera de inversiones.

Para el tercer objetivo, que es de procesos, se va a trabajar el tema de la tecnología de información, innovación y transformación digital, con una cultura organizacional de TI dispuesta al cambio y de alto desempeño, capaz de atender en forma eficiente y eficaz la necesidad de negocio que sea mayor a 95%.

En el caso del otro indicador, es: implementación del sistema integral de la calidad, con un indicador que va a medir la cantidad de procesos desarrollados con base en las mejores prácticas.

Y, por último, el objetivo cuatro, que es gobernanza y recursos humanos. Aquí ellos sí manejan dos indicadores, que es el clima organizacional, buscando una calificación de clima que sea mayor a 90, como un grupo de mejores empresas para trabajar.

En el último, que es relacionado con la capacitación y *coaching*, cultura de alto desempeño, van a buscar una implementación de la cultura de alto desempeño en la Correduría con una calificación mayor a 95.

Y, por último, tenemos el CMI de la alta gerencia de Fondos de Inversión. Igual, ellos van a trabajar dos indicadores del IBS en el tema de satisfacción del cliente y en el tema de sostenibilidad, también.

En el área Comercial tienen dos indicadores relacionados con fidelización de clientes, medido por el volumen administrado de la cartera total de fondos de inversión y el otro la proyección de la cantidad de clientes objetivo promedio, según el plan de negocios de la Unidad Estratégica de Negocios SAFI.

En el objetivo tres tenemos dos indicadores financieros, el mismo que obedece a los resultados de los indicadores definidos por Junta.

Y el otro es la calidad de productos, el reporte de calificación de riesgo de los fondos.

En el objetivo tres de procesos tenemos dos indicadores, van a eficientizarse los procesos de soporte, implementando procesos orientados al cliente y eficientizando estos, los que son orientados al cliente.

En Tecnología de Información, innovación y transformación digital van a ejecutar acciones estratégicas implementadas en los servicios de TI alineadas al plan estratégico de Popular SAFI.

En el tema de gobernanza y recursos humanos, este sí tiene muy parecido a otras dos sociedades, que es trabajar el clima organizacional, obteniendo una calificación de clima mayor a 90, como una de las empresas de mejor rango del grupo para trabajar en ella.

Estos son los Cuadros de Mando Integral que dan pie a seguir trabajando con el Sistema de Evaluación del Desempeño. Ya sobre esa línea se está trabajando, Recursos Humanos ha dado las capacitaciones de cómo se va a alinear el instrumento, dónde se tiene que incluir la información para poder evaluar ahora agosto, el primer tramo del año, para luego evaluar a diciembre ya la evaluación definitiva.

Esta sería la propuesta de acuerdo. ¿Alguna pregunta?

Voy a salirme la presentación para ver si necesitan que presente nuevamente, me dicen para evacuar alguna consulta o no.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, Giovanni.

Doña Gina y don Raúl Espinoza.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, no, nada más quería comentar que yo vi los CMI. Bueno, si hay oportunidades de mejora con el nuevo lineamiento estratégico. Vamos a tener que volver a hacer el ejercicio para el próximo año, pero hay un único tema en el que yo sí quisiera dejar clara mi visión y es en el tema de sostenibilidad.

Este Banco, particularmente en TI, si se aboca a hacer inclusión financiera —como lo dice su ley—, si se aboca a trabajar por vivienda en el proyecto de vivienda social, si se aboca a trabajar por los proyectos de Fodemipyme, requiere una gran estrategia de comunicación en materia de sostenibilidad, porque es la forma en la que hace parte la sostenibilidad en el negocio, con los grandes ejes estratégicos de sostenibilidad; inclusive, programas de carácter ambiental, etcétera.

Entonces no guarda esa lógica que sí tiene la empresa privada, donde debe tener programas de recolección de residuos u otros, porque su core de negocio está lejos del tema de sostenibilidad.

Entonces, yo si quisiera comentarles que el día de ayer, con Banca Social, vamos a trabajar un fuerte modelo de impulso a Banca Social, un fuerte modelo de comunicación, porque nosotros somos un Banco que intrínsecamente tiene el valor social incorporado y lo que requiere es impulsarlo y fortalecerlo mucho para que podamos responder a la sociedad desde los criterios ambientales-sociales para los que estamos creados.

Entonces, en materia de sostenibilidad, no va a responder a un ejercicio alejado al negocio, sino que va a ser parte de la comunicación del Conglomerado hacia la sociedad, la creación de productos que ya están y el fortalecimiento de productos hacia todos los elementos de sostenibilidad que ya conocemos y, por supuesto, sobre los Objetivos de Desarrollo que tenemos que impulsar.

Entonces, quería nada más dejarles claro que, en materia de sostenibilidad, sí va a haber un cambio estructural importante para apartarnos de acciones alejadas y no acciones propias de la organización y comunicación fuerte de lo que vayamos trabajando.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Muchas gracias.

Con lo que dice doña Gina, para empezar por ahí, me parece muy importante. Tal vez, vale la pena echarle un vistazo, doña Gina, a ese índice de Bienestar Social, que la gente de Planificación ha venido trabajando, porque ahí involucra temas de índole social y de índole ambiental; además de la vertiente o el vector económico financiero.

Y esto tiene el sentido de poder ir trabajando más técnicamente con las métricas correspondientes a la triple utilidad, pero yo creo que es muy valioso su comentario para tomarlo en cuenta en impactos de mediano y largo plazo.

Bueno, gracias, Giovanni, por la por la presentación.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Con mucho gusto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo tengo bastantes, bastantes dudas, bastantes inquietudes. Para no hacerlo muy largo, voy a escoger nada más o escogí solamente una lámina.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Me disculpa, don Mario Roa, porque escogí la de él.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

La de riesgos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y me parece que podríamos, tal vez, Giovanni, proyectar la de la Subgerencia de Negocios. Tengo ahí algunas observaciones y, por lo que vi, también aplica para algunas otras áreas.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Sí, señor. Me dice si la están viendo, ahí está el propósito de...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ahí la estamos viendo, muy bien.

Veamos, el 1.1 dice: incrementar la integración de los productos y servicios. Ahí nos habla un poco de la profundización financiera; cuántos productos en promedio queremos tener relacionados o vinculados con cada cliente. Me parece bien. No sé si tres productos de cuántos disponibles o cuál es nuestra oferta de valor, si tres es mucho es poco o es una meta este factible.

Pero eso no me genera tanto escozor, pero veamos el 1.2. Dice: incrementar la cantidad de clientes activos durante el periodo definido.

Me llama la atención esa precisión de la meta de 970.709 clientes. No sé de cuánto estamos hablando, si el objetivo es un incremento, no sabemos de dónde partimos. Entonces, hay algo que se repite en los indicadores y en las metas. En los indicadores se ponen cosas dinámicas, pero en las metas se ponen estáticas.

Entonces, me gustaría, Giovanni, que le dieran sí una revisión a ese tema para que metodológicamente tenga sentido. Si estamos hablando de una meta de un objetivo de incrementar cierta actividad, pues la meta debería ir en función de un crecimiento porcentual.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Sí, señor, perdón, sí, tal vez al... perdón, perdón, sí.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Son formas de redacción y de escoger las métricas.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Sí, tal vez, si me permite, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Si me permite, Giovanni, mejor hago todas las observaciones y después usted hace los comentarios.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Sí, señor, perdón, de acuerdo... Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En el 1.3: mejorar el índice de reputación al de la institución. Yo no sé cómo —ni conozco ese índice reputacional, me gustaría conocerlo y saber cómo lo miden y es justamente de lo que estamos hablando hoy día— Hay un índice reputacional de Merco, que se publica anualmente en las 100 empresas con mejor índice reputacional. Esa es una forma de medirlo y tiene una metodología internacionalmente aceptada. Como una sugerencia.

Pasemos al área de Rentabilidad.

En el área Comercial me quedan debiendo a qué nos comprometemos con el incremento en la cartera crediticia, pero yo esperé encontrarlo en rentabilidad, aunque no tiene una relación específica, pero más me parece *actividad comercial* que *actividad financiera*.

Pero bueno, veamos, el 2.1. dice: contribuir con la sostenibilidad financiera de la institución mediante la gestión eficiente de los componentes del ROE.

Bueno, los componentes del ROE depende de cómo lo mide usted; si es una operación sencilla de utilidad neta sobre el patrimonio, son solo dos factores, pero si usted lo mide, por ejemplo, como eleva, son 3 factores que involucran 6 cuentas; tanto del balance general como del estado de resultados. Entonces hay que aclarar ahí cómo lo medimos y qué significa mayor o igual a 2,28. No entiendo porque nos referimos al ROE anteriormente con otro porcentaje en el CMI de la Gerencia.

Luego, el 2.2: lograr un crecimiento de la participación de la cartera financiera para el periodo definido. ¿Entiendo la cartera financiera dentro de la cartera total del Banco o la cartera financiera como un porcentaje del pastel del mercado?

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Solamente en la cartera financiera.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Okey.

El 2.3: incrementar el porcentaje de participación de la cartera de crédito en el Sistema Financiero Nacional para el periodo definido. Ahí dice mayor o igual a 11,83 de qué ¿de la participación? ¿de cuánto estamos partiendo, si estamos hablando de un incremento? ¿Me explico? O sea, si estamos en un 8 y queremos estar en 11,83; bueno, aumentamos una cantidad importante, pero si estamos en el 12% y queremos cerrar con 12,83, pues posiblemente sí vamos a pegarla con toda seguridad.

El 2.4: lograr cubrir la mayor cantidad del gasto. Eso no tiene indicador, nos remite a una proyección financiera. ¿Entonces, para qué nos sirve el CMI?

La información del CMI debe ser muy precisa: de objetivos cuantificables y metas muy claras que tengan relación con los objetivos.

Y así hay varias situaciones repetitivas. Voy a quedar ahí, porque tengo muchísimas otras, pero nada más como una muestra.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Tal vez, si me permite, así, muy rápidamente, para no quitarles mucho tiempo, en el CMI de la Subgerencia General de Negocios, por ejemplo, voy a empezar por este el de la cobertura de ingresos por servicios: la Gerencia General Corporativa sí tiene una meta de acuerdo con el escenario que se hizo de proyecciones financieras y se determinó cuál era la meta en el cuadro de mando integral institucional.

Aquí, como este es el CMI de contribución que va a tener la SGN para contribuir con el indicador del cuadro de mando integral, se le pone específicamente a él que cumpla con los temas de generación de ingresos para efectos de esta cobertura de ingresos por servicios a gastos.

Aquí, por ejemplo, a todas las dependencias les íbamos a asignar, en el efecto cascada, que todas, en general, contribuyeran a minimizar el gasto, a efectos de que la repercusión fuera distinta, pero es un tema que no lo pudimos "cascadear" hasta el próximo año sin antes definir y medir cómo es el comportamiento de esta variable de gastos, pero la SGN sí tiene que definir cómo va a contribuir con este porcentaje de cobertura de ingresos a gasto dentro de todas sus dependencias para que la Gerencia General Corporativa o la Institución logre la meta que está en el cuadro de mando integral y que la Gerencia lo tiene en su milla extra, que es el Sistema de Evaluación del Desempeño, por eso es por lo que no sale aquí exactamente la meta igual a la está en el cuadro de mando integral y a la que tiene la Gerencia General Corporativa y, tal vez, así, cada uno de ellos.

En este, don Raúl, la meta esta, en el cuadro de mando integral tenemos una justificación para cada uno de estos; de dónde sale cada una de las metas. Le voy a poner este ejemplo: 3.15 se puso para el 2023 porque el año anterior cerramos en 2 punto noventa y algo, en 2022, entonces, se tomó como referencia. La sana práctica dice que cuando un cliente tiene más de tres o cuatro productos es más difícil que se vaya de la Organización, lo ideal son cinco productos que tenga integrados, pero, de acuerdo con los senderos que tenemos nosotros para... Se clasificó por senderos y, sobre todo, por el sector empresarial, sector asalariado; varios segmentos, perdón, para poder definir esta meta porque ha sido un poco compleja la medición, porque tenemos muchísimos productos para poder integrar y algunos no se pueden integrar del todo, dependiendo el segmento.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Giovanni, perdón por la interrupción, para no extender el tema.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Ok, sí.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo nunca cuestioné la calidad de la meta.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Ah, OK.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo no estoy diciendo si 3,15% es mucho, poco o regular; mis observaciones fueron de consistencia metodológica y de aplicación de métricas, vea que, en la parte de rentabilidad, de 4 cuatro factores, solo hay uno con meta, pero eso suma el 30%.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Sí, este objetivo se medía con el 30% y cada uno 5%, 10%, 5%, dependiendo de...

De acuerdo, entendido, don Raúl.

De todas formas, la estrategia se va a estar revisando en línea con un montón de elementos, si hay que hacer algún ajuste o una revisión. También les comento que para cada uno de los indicadores del Cuadro de mando integral hay una ficha: de dónde viene, cómo se calcula y, si hay que revisarlo, lo revisamos, a efectos de lo que nos apunta don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias, Giovanni.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Muchas gracias, don Raúl, más bien, por las apreciaciones.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Don Giovanni, hay una consulta también de doña Clemencia.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Ok, ¿quito la presentación, doña Clemencia?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Bueno, en realidad, la puede dejar, pero, vamos a ver, don Raúl se enfocó en la Subgerencia y yo la que estaba viendo ahora era la Gerencia General Corporativa. En general, ustedes saben que cada vez que vemos los números y las evaluaciones —yo sigo insistiendo— vemos 100% y, cuando empezamos a ver los resultados financieros, decimos: “Hay una evaluación y casi que en todo estamos en 100%, 95% y 98% y los resultados financieros no estamos satisfechos con los indicadores que cumplimos”.

Para muestra, en esta meta está que para la cobertura de ingresos por servicios a gastos administrativos la meta es un 16,17% y acabamos de ver el *benchmarking* donde este indicador era superior en la competencia; lo mismo para el índice de eficiencia.

Entonces, veo que el resultado del ajuste que se le hizo a estas variables en una sesión de mayo de 2023, acabamos de aprobarlos y, quizá, mi reflexión es nuevamente, cuando vayamos a ver que cumplimos maravillosamente y no estamos contentos con los resultados del Banco, volvemos a decirnos: “Pero, diay, nos quejamos y estamos cumpliendo los indicadores de acuerdo con las metas que nos estamos poniendo y de acuerdo con el bono que se vaya a dar en el próximo abril”.

Entonces, en esto no ha estado involucrado ni don Mario, ni doña Gina, pero, nuevamente, es que lo que tenemos que buscar es que esto sea integral también, o sea, se paga un bono porque estamos contentos con los resultados y porque se están cumpliendo unas metas retadoras y desafiantes, pero seguimos poniendo metas en función de lo que estamos presupuestando y una presupuestación de la que ya hoy ni siquiera estamos contentos y ni siquiera se cumple en algunas variables.

Yo manifiesto total inconformidad con este tipo de CMI, nada más.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, Clemencia.

Señores, son las 7:12, procedo a extender la sesión, si están de acuerdo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Ay, creí que la iba a levantar, pero, bueno, está bien, Director, Sr. Sánchez Sibaja, de acuerdo.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Hace rato voté, no me queda de otra.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda, por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 6027 hasta las 20:12 a fin de avanzar con los puntos agendados”.**  
(921)

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley, pidió la palabra, ¿verdad?

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, doña Genoveva, gracias.

Tal vez, antes de cerrar el tema o antes de tomar un acuerdo, yo sí quiero replicar brevemente que definitivamente todos estos indicadores deben ser sujetos a revisión con el ingreso de doña Gina y don Mario, porque, sí, definitivamente, los números y los resultados como que no

amarran y yo he sido insistente en el tema, pero, bueno, creo que ya ellos lo tienen claro, lo han escuchado en varias sesiones y reuniones y yo creo que sí este tema hay que reenfocarlo.

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley.

El acuerdo dice "aprobar los cuadros de mando integral", pero, señora Directora, usted está pidiendo hacer una revisión, entonces...

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Señora Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Eduardo, dale.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

A ver, señores Directores y Directoras, nosotros, en el Comité estuvimos discutiendo ampliamente si dábamos espacio para que el actual equipo gerencial revisara estos temas, pero, como es el Cuadro de mando integral, si bien es cierto todavía hay plazo, la decisión que pesó en los miembros del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones de recomendar a la Junta Directiva Nacional verlo es que no podemos detenernos y que en un mediano plazo...

No queremos ofuscar a la nueva gerencia y queremos darle aire para que entienda el Banco, cómo está funcionando y, posteriormente, si la alta gerencia considera que debemos ajustar estos CMI para el cierre del año, que tenga el espacio de hacerlo, pero no devolver, porque, si no, toda la estructura organizacional se queda sin indicadores sobre los cuales los voy a medir.

Esta discusión fue grande en el Comité y, a pesar de que tuvimos dudas con algunos de los indicadores, para que estos peguen con la nueva visión estratégica que ha planteado la Gerencia General Corporativa, la decisión que tomamos es: "subámoslo a la Junta, abramos una discusión en la Junta y le damos espacio a la alta gerencia a revisar. Si le da chance de hacer algún ajuste al cierre, maravilloso, si no, en los seis meses que siguen, con la nueva presupuestación del 2024, planteamos cómo lograr los indicadores que dijimos que queremos lograr de aquí al 2025 en el nuevo plan estratégico.

Entonces, yo, de verdad, respetuosamente y con el ánimo de dar espacio a la alta gerencia, sugiero que lo aprobemos para no ofuscar a la alta gerencia, que toda la estructura organizacional tenga indicadores con los que se va a medir y, posteriormente, en un tiempo suficiente en la nueva presupuestación, la alta gerencia le ponga el tinte, el gustito, el azúcar, el chocolate que le quiere dar a priorización de actividades que se van a plasmar en el CMI y, después, en los otros indicadores, para dar aire a la alta gerencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Eduardo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

De verdad, no estábamos del todo al 100%, doña Clemencia, le cuento, pero decidimos hacerlo de esta manera para que estructura organizacional no se quede sin indicadores.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Eduardo.

Doña Shirley y don Raúl.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, doña Geneveva, gracias.

Para hacer la aclaración, yo en ningún momento mencioné que tal cosa se devolviera, ni nada parecido, es un poco como para que los señores recién ingresados en la alta gerencia lo tengan en cuenta para la programación del año que viene, que ya hay que iniciar la programación, porque eso hay que hacerlo con mucha anticipación.

Ese es el espíritu genuino de mi comentario. Gracias.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Esta es una herramienta que conocemos como llaves de pago, ¿verdad? Es un...

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Es parte de.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Verdad, es parte de? Es decir, lo que aprobemos aquí es lo que va a estar sujeto a evaluación; si está mal definido, entonces, podría haber un problema en la consistencia de lo que se obtenga de parte de los funcionarios.

Estoy hablando, en este caso, de los funcionarios de la alta gerencia, como está presentado, pero el comentario va en forma general: creo que hemos manifestado en diferentes ocasiones la inconformidad que tenemos con este instrumento, de manera que yo creo que sí debe ser sujeto a una revisión más exhaustiva, máxime que hoy la misma Gerente General Corporativa nos ha manifestado que en un par de semanas va a traer un planteamiento de la ruta estratégica y que en buena medida estas métricas y objetivos deberían estar alineadas, digo yo, si sabemos hacer la tarea correctamente, ¿verdad?

Si queremos ponerle cualquier número ahí para cumplir con un requisito, yo no voy con eso, no me apunto ahí. Así es que llamo a la consistencia en el sentido de que, si tenemos tiempo para cumplir, por qué vamos una cosa que está cuestionada. No digo que mal hecha, digo "cuestionada" desde el punto de vista técnico y, además, todo parece indicar que no debe estar alineado con la ruta que va a establecer la Gerencia General Corporativa.

Yo quiero apoyar a la Gerencia General Corporativa en ese sentido, así es que así como está yo no le daría mi apoyo al planteamiento.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl.

Don Giovanni.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Si me lo permiten y muchas gracias, doña Genoveva.

El tema es el siguiente, a mí me preocupa algo y se los voy a externar sinceramente: el SED viene en alineamiento con el Cuadro de mando integral aprobado desde inicios, desde mayo el definitivo.

Al no aprobar este cuadro de mando integral, ya fue aprobado en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones con la salvedad que hizo don Eduardo de que es para darle continuidad al proceso de formulación de evaluación del desempeño que ya lleva su curso: estamos iniciando agosto, por normativa, se debe hacer una evaluación a mediados de año siempre del Sistema de Evaluación del Desempeño que, en la buena práctica, tiene que haberse formulado desde el año anterior o desde noviembre ya tener todo lo definido para el SED de 2023.

Si hacemos una revisión, que yo soy consciente y vamos a revisar toda la estrategia, la estrategia no está escrita en piedra, hay ventanas de tiempo para modificar la estrategia, en lo que corresponda se trae a la Junta y se aprueba en su momento que, de hecho, la última ventana de tiempo es a agosto, porque no es válido que la gente quiera modificar metas en el último trimestre o cuatrimestre para verse bien en la foto de las metas.

Tenemos ventanas de tiempo límite para aprobar metas. Si son por situaciones especiales, las modificamos en cualquier momento, lo que pasa es que yo si veo un impedimento o un riesgo en no dejar aprobado el cuadro de mando integral, que sí lo podemos ajustar perfectamente, ya doña Gina lo dijo y lo comentó: se va a revisar la estrategia, vamos a alinearla, pero se ajustará ese SED a partir de la nueva estrategia.

Si no tenemos este acuerdo hoy, este cuadro de mando integral —decía— está alineado con el cuadro de mando integral aprobado el 2 de mayo, no está legitimado para continuar con la formulación de la evaluación del desempeño y eso para mí es un riesgo o una debilidad.

Que si no evaluamos el primer trimestre, que la meta que tiene la Dirección de Capital Humano es evaluar al 17 de agosto una evaluación parcial, que no es tan definitiva, pero sí se hace una evaluación para ver por dónde van los indicadores y la definitiva sí es la de diciembre para poder definir si se paga o no se paga la evaluación del desempeño, se miden llaves de pago, que el CMI sea mayor a 90%, etcétera.

Mi preocupación es esa, señores miembros de Junta Directiva, que no estemos legitimados, sin este acuerdo, para poder continuar con la evaluación del desempeño y seguir con el debido alineamiento que tiene de toda la estrategia. Se puede modificar, no hay ningún problema, en el reglamento está establecido, pero, sí, hago la salvedad por cualquier cosa.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Giovanni, una pregunta: ¿usted dice que se puede modificar...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Doña Geno, no le estoy diciendo "adiós" es que estoy pidiendo la palabra hace rato.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¡Ay, yo creí que tenía Parkinson! ¡Perdón, perdón, don Jorge!

Le decía, yo oí la posición de doña Clemencia, la de doña Gina, don Raúl, y a mí me inquieta. Usted dice que se puede modificar y don Eduardo dice que lo importante es aprobar, no detenernos, y usted creo que transmite el mismo mensaje.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Sí, lo mismo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Pero, entonces, ¿por qué no traer lo correcto? ¿Por qué modificarlo más adelante? ¿Por qué no se trajo el que se tenía que ver hoy, o sea, esas modificaciones... y más lo que la señora Gerente está diciendo de los cambios que ya va a hacer? OK, eso lo podemos hacer más adelante, está bien, pero lo que teníamos hasta hoy, ¿por qué no se trajo como tiene que ser? ¿Por qué se tienen que hacer esas modificaciones y que, si no, no están de acuerdo, o sea?

Y ya van varias veces que yo digo: "miren, mejor votemos, para no detener el proceso", pero ¿entonces? A mí me encantaría oír a don Alberto a ver cuál es el riesgo de esas cosas.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Me permite, doña Geno?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo, adelante.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Es para secundarla.

Primero, enséñeme dónde está escrito que lo podemos modificar y en qué momento, porque usted me lo está diciendo verbalmente. Segundo, igual que doña Genoveva, lo que iba a proponer hace tres manos levantadas, iba a proponer que quiero escuchar a la Dirección Corporativa

de Riesgo, porque yo estoy de acuerdo con lo que está diciendo doña Shirley y lo que está diciendo doña Clemencia, pero, además, en lo que más estoy de acuerdo es con que ¿cuál es el espacio para que la Gerencia General Corporativa nos haga una corrección de este tipo?

Don Giovanni, hay una realidad no estamos satisfechos, no estamos satisfechos, entonces, si estamos metiéndonos en una camisa de fuerza que después nos vuelven a decir que hay que aprobarlo, mire, yo no repito, pero basta con la vehemencia de doña Clemencia cuando dice que todo, todo estímulo tiene que ser contra resultados.

Ustedes nos presentan las dos cosas por separado: una, el estímulo y otra, los resultados. No llegó en un buen momento esto, porque eso lo discutimos en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, pero tenemos que quedar claros, 1) que se puede modificar y cuánto tiempo, en qué momento y en qué momento y en qué magnitudes se pueden hacer las modificaciones, 2) ahorita oír a la Dirección Corporativa de Riesgo, a don Alberto, que diga que sí, que es urgente aprobarlo ya, hoy, y 3) que la Gerencia General Corporativa diga que, efectivamente, esas dos cosas son ciertas para poder después plantear lo que le estamos exigiendo, qué tal que la Gerencia después nos diga: "Díay, ¿para qué lo aprobaron aquel día si me están metiendo en una camisa de fuerza?" y entonces no le podemos exigir a la parte administrativa nada.

Gracias, solo para que constara, señora Presidenta, aunque pareciera reiterativo.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

¿Si me permite, doña Genoveva, para replicarle a don Jorge Eduardo?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor, adelante don Giovanni.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

Si me permiten, les voy a compartir el cuadro de mando integral que se aprobó el 2 de mayo en la sesión 5999, mantiene las mismas metas, aquí están todas las metas, aquí viene la justificación de cada meta cómo se diseñó.

Este cuadro de mando integral es el institucional que, de hecho, nosotros ya preparamos el informe de rendición de cuentas con corte a junio con base en estas metas que están aprobadas en la sesión 5999. Entonces, respetando el alineamiento y la norma técnica 2-14 de la Contraloría General de la República, donde debe existir un alineamiento de todos los instrumentos de planificación, se respete ese alineamiento.

De este cuadro de mando integral nació el Modelo de Negocios, nació toda la operativización de la estrategia en cascada donde se vertió todo esto en toda la Organización, quiénes van a contribuir con la meta y adicionalmente se alineó el PAO con todo esto que está aquí.

El PAO está alineado con la norma 2-14 y el presupuesto con estas metas que están aquí que fueron aprobadas en la sesión 5999. Entonces, este cuadro de mando integral no se aleja de lo que está aprobado en la 5999, esa es mi preocupación. Si nosotros modificamos este cuadro de mando integral, habría que revisar esta estrategia, estas metas que están aquí, modificar para de ahí para abajo cambiar toda la operativización de la estrategia hasta llegar a este instrumento que evalúa el desempeño. Esa es la preocupación.

La estrategia, por supuesto, se puede cambiar y, don Jorge Alberto, le voy a mostrar un cuadrado aquí donde está normado la parte en evaluación del desempeño, en la normativa interna y en el reglamento del SED:

*En la fecha máxima de una modificación o eliminación total o parcial de un CMI o BDP, en evaluación del desempeño, corresponde al último año del mes de octubre del año de evaluación siempre y cuando se haya realizado la gestión ante la Dirección de Capital Humano y/o División de Planificación estratégica antes de mediados del mes del año de evaluación.*

¿Por qué es esto? Porque, por ejemplo, si tenemos aquí en la evaluación del desempeño este indicador que la SGN va a querer que le modifiquemos el 2,28, hay que decirle: "no señor, un momentito, porque esto está en línea con el cuadro de mando integral que se aprobó aquí; si usted nos cambia esa meta en el SED, el cuadro de mando integral va a tener un impacto negativo, porque la SGO está cambiando su meta establecida en evaluación del desempeño y que tiene que contribuir y ayudarle a la Gerencia General Corporativa con ese tema.

Igual, la estrategia, tenemos fecha de ajuste también, que aquí está normado en la normativa interna, se establece al 31 de agosto como fecha máxima para contar con los ajustes aprobados por la Junta Directiva, esto en el sentido de la vinculación que tienen estos ajustes con otros instrumentos como son el PAO y el SED.

Yo sé que no están conformes con este del SED, pero este del Sistema de Evaluación del Desempeño, prácticamente, es el vaciado de los indicadores del cuadro de mando integral en las distintas dependencias de la alta gerencia, para que se empiece a segregar en todo el cuadro de mando integral, jefaturas y BDP, para que toda la Organización contribuya con la atención de este cuadro de mando integral.

Esa es mi apreciación, ustedes son los que toman la decisión. Sí, el ajuste de la estrategia, yo sé que doña Gina, el equipo que está formado y la División de Planificación vamos a revisar la estrategia para hacer más exhaustivo, tener metas más retadoras, analizar escenarios, etcétera. Ya eso del 100% no se va a valer, porque aquí, a veces, uno quiere salir con un 100% en la nota y no es eso, es mejor venir con un 50% y decirles: "Miren, señores de Junta Directiva, vamos mal, porque no tengo los recursos o tal cosa o lo otro" y es la transparencia con la que queremos ver la estrategia.

Esa es mi apreciación en este tema con la evaluación del desempeño, si modificamos, si no aprobamos, yo sé que es incómodo aprobar algo con lo que no están contentos, pero el CMI que se aprobó en la sesión 5999 es, prácticamente, lo que está vertido en este instrumento.

Gracias.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

No tiene micrófono, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Tratemos de concretar un poquito más, porque veo que repiten y repiten lo mismo.

Doña Gina, adelante, por favor.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, básicamente, eso. Me parece que yo hice las mismas consultas, pude haber dicho "hagámoslo para atrás, reformulémoslo", pero reformular un CMI no se lleva una semana y estamos contra el tiempo y también debo decir que, por un tema coyuntural que hablamos hoy del manejo de esta institución, necesitamos tener todos estos espacios estructurados, bien aprobados y manejados para ir trabajando desde la visión estratégica, pero no es el momento para no contar con el cuadro de mando integral y con todo lo que tiene que ver con el desempeño y no lo veo correcto echarlo para atrás, porque reformularlo va a llevar mucho tiempo y ya hay un cuadro de mando integral aprobado en mayo.

Sí, hay metas que deben ser retadoras, lo de la sostenibilidad les dije que tenemos que transformarlo; hay un montón de cosas que hay que cambiar, pero corresponderá prudencialmente al nuevo plan estratégico que vamos a tratar de hacer y que va a tener correspondientemente su cuadro de mando integral, sus metas, etcétera, pero sobre la nueva versión del plan estratégico.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina.

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva, nada más para dejar constancia, tengo memoria de que...y yo ya verifiqué que el 2 de mayo aprobamos esto y yo estaba ahí también, ¿OK?, pero también tengo memoria de que el 2 de mayo no habíamos visto los resultados de abril y me acuerdo de don Raúl en frente diciendo: "Esperen que vean los resultados de abril" y aprobamos el CMI y, en efecto, cuando vimos los resultados de abril, no estuvimos contentos, luego, vimos mayo y no estuvimos contentos y, ahora, veremos junio o ¿junio ya lo vimos? Ya no me acuerdo.

**El Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Jiménez Solís:**

No, estamos cerrando junio.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Pues de abril y mayo nos hemos levantado los directores a decir: "No estamos contentos" y, después, vemos el CMI y vemos el 100% y decimos: "Pero ¿qué es este corto circuito? PAO, CMI y resultados no son congruentes, en fin, si hay que aprobarlo, pues hay que aprobarlo para que no se dé esta situación.

Lo que sí creo es que, visto lo que dice Giovanni de que el 31 de agosto hay una fecha y el 31 de octubre, me parece que definitivamente la única forma en que, por lo menos esta Directora, se quedaría no tranquila, votaría, es porque haya realmente una rectificación de esto, pero yo no voy a pasar todos los siguientes meses diciendo ¿pero, qué son estos resultados? y un 100% o ¿qué son estos resultados? y un 95%, o sea, va en contra de lo que yo podría... Y no quiero seguir en la quejadera, porque voy a seguir en la quejadera cada mes.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Clemencia.

Don Alberto Navarro.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Gracias.

Para contestarles las inquietudes de doña Genoveva y de don Jorge Eduardo.

Hay que recordar que este instrumento es con el que se va a medir el cumplimiento de las áreas de los objetivos y cómo aportan a los objetivos. Si el instrumento no está bien establecido o no está bien soportado, hay un riesgo de que no se logre ese cumplimiento de metas establecidas; ese es el riesgo que ustedes me están indicando que podría haber en este proceso.

Si hay que aprobarlo hoy, yo no manejo que establezca la División de Planificación de este proceso, lo que sí le puedo indicar es que con esta herramienta es con que se va a medir a las áreas y también un riesgo si ya vamos por agosto es que las áreas digan: "No, nunca conocí la herramienta con la cual me van a evaluar" si se va a llegar a octubre y ya estamos casi finalizando el año. Eso es un riesgo también ahí importante que ya estamos muy desfasados en este proceso. Eso es lo que les puedo comentar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias. Ya lo hemos hecho muy largo y yo entiendo la preocupación de los señores directores.

Doña Clemencia, esta es una de las preocupaciones de este director también, pero el planteamiento que tanto don Raúl como usted, doña Clemencia, y el mismo Jorge Eduardo tienen, no es sobre el CMI, ni es sobre la planificación estratégica; hay un concepto de la forma en que planificamos que no está bien y corregirse eso no es en una semana y, perdonen, no es que soy incongruente, el tema es que debemos revisar que el proceso de medición del desempeño, el cuadro de mando integral, sea consistente con los resultados financieros del Banco y a hoy eso no está claro.

Doña Clemencia, tu preocupación no es sobre las metas del Cuadro de Mando Integral, tu preocupación es que la evaluación del desempeño que usamos con el Cuadro de Mando Integral no se refleja en los resultados financieros de las metas que tiene el Banco.

Entonces, el reto que tenemos como equipo, y ojo, nosotros directores, Planificación, la Dirección Corporativa de Riesgo, la alta gerencia es como hacemos para que el esquema de evaluación del desempeño, el Cuadro de Mando Integral sea la aguja que empuja los resultados sobre rendimiento, rentabilidad, eficiencia operativa que quiere esta Junta Directiva.

Y no está tan clara, don Raúl, lamentablemente porque si eso fuera así, los resultados que conocimos en mayo fueran otros; pero vea que nos estamos poniendo de acuerdo con esto y ya vamos cerrando el año y todos estamos preocupados con los resultados financieros del Banco. Ese es el reto que tenemos.

Entonces, no es sobre el Cuadro de Mando Integral, es sobre el esquema que tenemos, que inciden en los resultados del Banco y ante esa situación, es un replanteamiento de cómo vamos a hacer esto y yo no veo que eso lo podamos hacer. Esto es un tema de realidades, señores

directores; así siempre lo hemos hecho y yo no veo que, ante la desaceleración de los principales indicadores, de las metas que tiene el Banco y que no se están cumpliendo... o sea, ¿por qué en una semana vamos a cambiar las metas?

No, es sobre la misma estructura metodológica que estamos aplicando.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, Sr. Navarro.

Señores, procedemos:

Aprobar los Cuadros de Mando Integral de la Alta Gerencia 2023, en lo que corresponde a la Gerencia General Corporativa, Subgerencias Generales y los Gerentes de las Sociedades del Conglomerado, con lo cual se puede continuar con el proceso de formulación del Sistema de Evaluación del Desempeño del periodo 2023.

Acuerdo en firme.

Doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, Iliana González, de acuerdo y en firme, por las observaciones que hizo la señora Gerente, si no, no lo hubiera votado.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña María Clemencia Palomo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo lo apruebo, pero con la condición de que ella se compromete a hacer las correcciones futuras a este CMI, con su nuevo Plan Estratégico.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Yo tengo que ser consistente, es que la discusión en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones fue muy grande sobre este tema.

Entonces, Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley González.

**La Directora, Sra. González Mora:**

De acuerdo, pero con mucho desgano y un poco basada en los comentarios de doña Gina, asumiendo que esto es un compromiso.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Jorge Eduardo Sánchez.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

De acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl Espinoza.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En desacuerdo, tenemos tiempo hasta octubre. Me parece que es tiempo suficiente para que la Gerencia presente una reformulación de esto para que tengamos la mayor aproximación a una precisión y a una consistencia de lo que buscamos.

Mi voto es negativo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Geneveva Chaverri, de acuerdo, en firme. Respetando y creyendo y dando el apoyo a la señora Gerente, que lo que ella dice de no aprobarlo es quedar con ese vacío.

Así es que, yo sé que el compromiso que ella está adquiriendo lo va a cumplir, pero como se dijo por ahí: con desgano.

Gracias. Acuerdo en firme.

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

**“Aprobar los Cuadros de Mando Integral de la Alta Gerencia 2023, en lo que corresponde a la Gerencia General Corporativa, Subgerencias Generales y los Gerentes de las Sociedades del Conglomerado, con lo cual se puede continuar con el proceso de formulación del Sistema de Evaluación del Desempeño del periodo 2023.**

**Lo anterior, de conformidad de conformidad con lo señalado en el inciso 3) del acuerdo JDN-5999-Acd-532-2023-Art. 12 y de conformidad con el artículo 9 del Reglamento del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el sistema de evaluación del desempeño basado en el cuadro de mando integral y en el balance de desarrollo personal, el artículo 39 inciso a) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal y al Instructivo de Proceso Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP y con los Lineamientos y Acciones Estratégicas Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal período 2023-2025”. (922)**

(Ref.: Acuerdo CCNR-24-ACD-143-2023-Art-6)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser **las diecinueve horas con cuarenta y un minutos**, finaliza su participación virtual el Jefe a. i. de la División de Planificación Estratégica, Sr. Giovanni Jiménez Solís.

**ARTÍCULO 17**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Comisión de Pautas y Banca Social, por un asunto de falta de tiempo y que es extenso, hablaba ahorita con don Luis Lizano, lamentablemente lo tenemos que quitar.

¿Verdad, don Luis? Podrías ampliar al respecto.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Por cuestión de tiempo, si ustedes lo tienen a bien, quería hacer un planteamiento de cambio en la agenda, suprimiendo los temas de los Reglamentos de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y el tema de la Comisión de Banca Social y Pautas porque también es un tema que debe de trabajarse con buen tiempo y con buena atención.

Y también el tema de la Gerencia, que tiene que ver con el informe de la implementación de la sucursal de San Carlos, Hospital, que es también informativo. Y dejando solo para el resto 2 temitas, que sería el del Comité Corporativo de Cumplimiento y el de Sugef, que sí es necesario tomar un acuerdo el día de hoy.

Y si es posible, solo ese, si no estuvieran de acuerdo con el otro. Es una estancia, con todo respeto a todos ustedes, para poder seguir adelante.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, para quedar claros, don Luis Alonso, el 8.3.4, lo pasamos; pasamos el 8.3.5; el 8.3.6, lo dejamos.

El 8.4.1 lo pasamos; el 8.6 es el que dejamos. ¿Correcto, así es?}

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, señora.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Están de acuerdo, señores directores?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo con la propuesta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo con la propuesta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley González.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Perdón, doña Genoveva, estaba revisando la agenda y me perdí.

El tema relacionado con la estrategia de Banca Empresarial, ¿queda o se traslada?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Se traslada también.

**La Directora, Sra. González Mora:**

En relación con eso, ahora al final en asuntos varios quisiera hacer un comentario; en relación con ese punto específico, por favor.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señora, como no.

Don Raúl Espinoza.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, Genoveva Chaverri, de acuerdo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Yo no he votado.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Yo tampoco.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Pero aquí estoy, voy a votar.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Y, Shirley González, de acuerdo porque lo que hice fue una consulta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, doña Shirley, perdón don Jorge Eduardo, me excuso. Yo creo que el cansancio me está topando.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dejar pendientes para una próxima sesión, los siguientes puntos de agenda:**

**8.3.3.- La Comisión de Pautas y Banca Social recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la Estrategia Integral de la Banca Empresarial y Corporativa y dar por atendidos los acuerdos JDN-5977-Acd-187-2023-Art-13, JDN-5986-Acd-340-2023-Art-6 inciso 1 ítems a), b) y c) e inciso 2; JDN-6006-Acd-640-2023-Art-11 inciso 1 ítems a), c) y d), correspondientes a la presentación de dicha Estrategia. (Ref.: Acuerdo CPBS-10-ACD-65-2023-Art-4)**

**8.3.4.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de modificación del *Reglamento General de Crédito, Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales, Reglamento de Crédito Pignoraticio y Reglamento de Crédito para Empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.* (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-50-2023-Art-3)**

**8.3.5.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de actualización del *Reglamento para el Pago de Comisiones por Venta o Renovación de Productos y Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular.* (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-51-2023-Art-4)**

**8.4.1.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General Corporativo a. i., adjunta el oficio SGO-545-2023 de la Subgerencia General de Operaciones, que contiene el oficio DIRSA-398-2023 en el que se brinda el detalle de actividades y responsables para la apertura de una oficina comercial en Ciudad Quesada en el sector conocido como Hospital. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6011-Acd-706-2023-Art-18. (Ref.: Oficio GGC-1221-2023)”. (923)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 18**

8.3.6.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda, aprobar, la participación de la Presidenta de la Junta Directiva Nacional, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri, de la Presidenta del Comité Corporativo de Cumplimiento, Sra. María Clemencia Palomo Leitón y de dos funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular y de Desarrollo Comunal en la Conferencia Internacional de ACAMS sobre la prevención de legitimación de capitales, por celebrarse de forma presencial los días 29 y 30 de agosto de 2023 en Punta Cana, República Dominicana. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-127-2023-Art-5)

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

¿Quién lo presenta? ¿Usted, Luis?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Usted, doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Ah me toca a mí, pero yo no tengo presentación.

En el Comité Corporativo de Cumplimiento Hernando nos trajo la propuesta de una capacitación que se va a dar en Punta Cana, ya todos ustedes tienen la información. Son temas importantes.

En la Oficialía los muchachos tienen certificaciones, que se deben mantener en tanto ellos se vayan actualizando con este tipo de capacitación.

El Comité tiene un presupuesto de ₡8.700.000, normalmente, para las capacitaciones. Fueron al FIBA...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Perdón, ¿qué número de punto es?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

8.3.6.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Ellos fueron al FIBA ahora en marzo y toca esta otra capacitación, que va a ser en Punta Cana, República Dominicana. Son 2 días de capacitación presencial, no hay el tema virtual.

Entonces, don Hernando nos hace la propuesta, de hecho, la propuesta era con 3 funcionarios y decidimos 2 y de parte de las directoras, estamos proponiendo esta servidora que es la Presidenta del Comité y doña Genoveva como Presidenta.

De hecho, esto se junta mucho con este oficio de la señora Rocío, donde también habla que es importante la capacitación de los directores, casualmente, en función de ir actualizándose y siendo todavía más idóneos, tema que se ha conversado acá.

El presupuesto de esta capacitación... también revisé el presupuesto de Luis, que es el presupuesto que se tiene para capacitación de directores y creo que está bastante subejecutado, más bien.

Igual, la Oficialía de Cumplimiento tiene sus 8 millones y todo el presupuesto de las 4 personas serían ₡5.600.

Consideramos importante la presencia de doña Genoveva, en aras de esa actualización que tiene que ver con Cumplimiento. Ese es el tema.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Clemencia, si no hay preguntas...

Sí, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿La propuesta incluye personal del Área de Cumplimiento, de la Oficialía de Cumplimiento?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Correcto, de hecho, don Hernando no va a ir.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero, vamos a ver, hasta donde yo recuerdo, eso desde el punto de vista de la relación administrativa, quien lo aprueba debe ser la Gerencia; pero, por favor, me lo aclaran.

Creo, yo... porque a pesar de que la Oficialía de Cumplimiento es un área que reporta a la Junta Directiva, administrativamente sí está sujeta a la Administración, a la Gerencia General.

Eso es lo que yo recuerdo, pero, por favor, me lo aclaran porque yo creo que si es así no debemos incluirlos dentro de esta solicitud o planteamiento. Esa sería mi consulta.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Ciertamente, la responsabilidad de la Junta Directiva es autorizar a los miembros de la Junta que van a asistir y la Oficialía de Cumplimiento, en su condición como tal, desde el punto de vista administrativo tiene la facultad para autorizar a sus funcionarios para asistir a esta y a otro tipo de capacitaciones.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Muy bien, entonces, tenemos que rectificarlo.

Gina, de parte del Comité Corporativo de Cumplimiento aprobamos 2 personas de parte de la Oficialía, que, de hecho, Hernando está escogiendo 2 muchachos.

Y entonces, sería, señores directores, la aprobación para la participación de parte de esta Directora y doña Genoveva.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Perdón que insista con los procedimientos. Creo que debería existir una comunicación formal del Comité Corporativo de Cumplimiento a la Gerencia General recomendando la asistencia de 2 personas y que quede en la Gerencia General Corporativa la coordinación de quiénes.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Don Raúl, ya existe, nada más lo redirigimos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, redirigirlo, creo yo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón que los interrumpa, pero yo creo que, por un conflicto de interés, pero yo preferiría salirme.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No hace falta, creo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

¿Por qué conflicto de interés, Genoveva?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Porque me están...

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Como Presidenta es importantísimo que usted maneje, es más, los temas que yo revisé son temas de gran interés.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo lo sé, pero también por respeto a ustedes, señores compañeros.

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

A ver, doña Clemencia, el conflicto lo dice doña Genoveva por estar presente en el momento en que se toma la decisión, jamás de asistir al evento, nunca.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Yo creo que el acuerdo se puede tomar, pero sujeto a que esa nota quede corregida en el acta, donde no conste funcionarios que deban ser autorizados por la Gerencia y, por otro lado, que también se adjunte la comunicación a la Gerencia de los funcionarios de la Administración para que el acuerdo quede claro y cumpla con el tema de procedimientos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley. Doña Gina.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

En el Comité Corporativo de Cumplimiento se recomienda que ciertos funcionarios y miembros de Junta Directiva asistan al evento, obviamente, con su contenido presupuestario, etcétera.

Entonces, ahí, la recomendación sale del Comité hacia la Gerencia para que se proceda a dar los permisos correspondientes, si se tiene a bien.

Y en el caso de ustedes, de los miembros de Junta, ustedes deben de tomar el acuerdo para que doña Genoveva y doña Clemencia, en esta oportunidad, puedan asistir.

Sí considero que es una buena práctica, si lo tienen a bien, que ambas en el momento de votación se excusen porque es un conflicto de interés, ciertamente, que ellas voten a favor de asistir. Pero, es una buena práctica, yo la aplaudo, si se va a practicar, para que los demás miembros deciden y deliberen su participación en tal evento.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Una pregunta, don Juan, ya que levantó la mano. Yo quiero preguntar, don Juan, si usted revisó bien este acuerdo; yo creo que usted asiste al Comité Corporativo de Cumplimiento, ¿verdad?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es que estamos en deliberaciones que me parece a mí que son innecesarias, si hubiera un buen planeamiento del acuerdo y eso implica, también, las consideraciones legales, procedimentales para que los directores no estén inventando cosas, ni juguemos de abogados.

Lo quiero decir con mucha preocupación porque, constantemente, estamos perdiendo tiempo en Junta Directiva tratando de "encontrarle la comba al palo" cuando deberían venir estos acuerdos, realmente, bien revisados.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl. Don Jua.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, señora. Ciertamente, la recomendación que se hizo en el Comité Corporativo de Cumplimiento incluía a las 2 directoras y a los 2 funcionarios en razón de que se trataba de una capacitación en el exterior y por eso se consideró oportuno que esta Junta Directiva conociera y aprobara, también, la participación de los funcionarios por tratarse de una pasantía en el exterior.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

A ver, pero ¿qué está diciendo, Juan, que el acuerdo está bien hecho?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No entendí esa participación, Juan Luis.

Pero, yo creo que mejor lo dejamos así, doña Genoveva, ya estamos dando mucha vuelta sobre un tema.

Procedemos, si me lo permite, moción de orden.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Procedamos con la aprobación o la votación de este planteamiento y a la Gerencia le queda lo que corresponda.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl.

Doña Iliana, yo mejor me retiro.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo también. ¿Nos tenemos que salir?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Doña Iliana lo conduce.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Yo creo que no hace falta, solo con que se abstengan de votar.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Con solo la abstención.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Continúo. La propuesta es:

Autorizar la participación de la Presidenta de la Junta Directiva Nacional, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri y de la Presidenta del Comité Corporativo de Cumplimiento, Sra. María Clemencia Palomo Leitón, en la Conferencia Internacional de ACAMS sobre la prevención de legitimación de capitales, por celebrarse los días 29 y 30 de agosto de 2023 en Punta Cana, República Dominicana.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos emitido por la Contraloría General de la República y los artículos 1 y 7 apartado 2 inciso a) del Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.

En referencia, el acuerdo del Comité Corporativo de Cumplimiento CCC-14-ACD-127-2023-Art-5.

Acuerdo en firme.

Iliana González, de acuerdo.

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo y en firme, ¿me parece?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, en firme para que proceda.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Don Eduardo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo y en firme.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Muchas gracias, señores directores, ya le concedo de nuevo a doña Genoveva la conducción.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, compañeros.

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

“Autorizar la participación de la Presidenta de la Junta Directiva Nacional, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri y de la Presidenta del Comité Corporativo de Cumplimiento, Sra. María Clemencia Palomo Leitón, en la Conferencia Internacional de ACAMS sobre la prevención de legitimación de capitales, por celebrarse los días 29 y 30 de agosto de 2023 en Punta Cana, República Dominicana.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 7 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos emitido por la Contraloría General de la República y los artículos 1 y 7 apartado 2 inciso a) del Reglamento Corporativo para el desarrollo del conocimiento y de las competencias de las personas miembros de los Órganos de Dirección del Conglomerado Financiero, Juntas de Crédito Local y de la Asamblea de los Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.

#### **OBJETIVO DEL VIAJE**

Esta conferencia permite conocer el entorno que rodea las instituciones financieras y brinda una perspectiva diferente y más amplia de cómo aplicar la debida diligencia en las instituciones financieras, buscando cuidar la imagen reputacional y gobernabilidad.

Asimismo, tiene por objetivo mejorar la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y del financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), así como la observancia de las Leyes y normativas existentes en cada país, que contribuya con el fortalecimiento de las entidades participantes.

#### **TEMAS DE INTERÉS INSTITUCIONAL**

Entre otros:

- Debate Regulatorio: Novedades y desafíos en Latinoamérica.
- Estrechando los lazos entre el sector público y el sector privado para contrarrestar el financiamiento del terrorismo cibernético
- Monedas virtuales: Un análisis exhaustivo de tipologías utilizadas en casos criminales
- El riesgo de todos: Entendiendo el marco esencial de un programa de evaluación de riesgos efectivo
- KYC perpetuo (PKYC): ¿Es el futuro de los procesos de debida diligencia del cliente?
- Eficazmente hablando: Mitigue los riesgos asociados a los activos virtuales
- ¡Profesionales ALD unidos!: La convergencia en el combate a los delitos financieros
- Futurama: Entendiendo las nuevas tecnologías para ofrecer servicios financieros de vanguardia
- Una crónica de horror: El negocio de la trata de personas en Latinoamérica
- Encadenados: Entendiendo el vínculo entre el blockchain y las finanzas descentralizadas (DeFi)
- “Cripto-bola de cristal”: ¿podemos pronosticar el futuro de los activos virtuales?
- Pequeñas y medianas empresas: Optimizando sus recursos ALD para combatir a la delincuencia financiera
- El dilema del De-Risking: Análisis de la situación de la banca corresponsal en Latinoamérica
- Estableciendo y manteniendo una cultura de cumplimiento en su organización

#### **NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES**

- Sra. Genoveva Chaverri Chaverri, Presidenta de la Junta Directiva Nacional
- Sra. María Clemencia Palomo Leitón, Presidenta del Comité Corporativo de Cumplimiento

#### **PAÍS POR VISITAR**

Punta Cana, República Dominicana.

#### **PERIODO DE LA GIRA**

Del 28 al 31 de agosto del 2023.

Las fechas de salida y de regreso podrán variarse de acuerdo con la disponibilidad de vuelos.

#### **VIÁTICOS**

Los que correspondan de acuerdo con la Tabla de Viáticos de la Contraloría General de la República.

#### **OTROS GASTOS**

Se autoriza el pago de US\$895,00 (ochocientos noventa y cinco dólares), por concepto de cuota de inscripción.

Se autorizan los gastos de transporte aéreo y terrestre de ida y regreso, además de cualquier costo por traslado desde las terminales aéreas y terrestres y hacia ellas, impuestos de salida, derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos (alquiler de equipo didáctico de apoyo, adquisición y reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas -servicio *roaming*- y faxes oficiales a Costa Rica, gastos correspondientes al uso oficial de servicio de Internet y otros). (924)

(Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-127-2023-Art-5)

#### **ACUERDO FIRME.**

Se abstienen de votar la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; y la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón.

#### **ARTÍCULO 19**

8.6.1.- La Sra. Rocío Aguilar Montoya, Superintendente General de Entidades Financieras, solicita adoptar las medidas correctivas requeridas para garantizar el cumplimiento efectivo del acuerdo CONASSIF 15-22 *Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas*\*, y remitir, en un plazo de 15 días, un plan de acción con las medidas que se adoptarán, los responsables y el plazo definido para la ejecución. (Ref.: Oficio SGF-1833-2023)

#### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, directores, quiero decirles que en esa amplia nota que nos envía doña Rocío, ya hemos empezado a trabajar.

Yo le he pedido a don Luis que empecemos a contestar punto por punto, me parece muy importante; también tiene sus pro y sus contra por la conformación que tiene, legalmente, el Banco Popular. Pero, tenemos que cumplir al respecto.

Doña Iliana y luego doña Shirley.

#### **La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ahí hay que señalar, que quede en actas que es muy importante que antes de noviembre deben de incorporarse a la Política de Idoneidad las inconsistencias encontradas por la Superintendencia.

Por ejemplo, hay un punto en donde cometieron el error de decir que la Superintendencia destituye directores, eso hay que alinearlo. Después hay varios documentos que deben de revisarse, hay un compendio de requisitos que no se incorporó, que fue el desarrollado por la empresa KPMG.

Debe alinearse toda la reglamentación que tiene que ver con idoneidad y vean que todo esto debe revisarse antes de noviembre. Entonces, es importante, no sé si definir una comisión de directores o del mismo Nominaciones, que evalúen todas estas deficiencias que tenía la Política de Idoneidad y se alinee antes de noviembre.

#### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Shirley.

#### **La Directora, Sra. González Mora:**

Gracias, doña Genoveva.

A mí me parece que sí sería importante que se haga una comisión que incluya o que tenga la participación de expertos en cada uno de los temas que la Sugef menciona; que conozcan muy bien regulación, que tengan absoluta objetividad para desarrollar el trabajo y que la presentación la podamos estudiar nosotros con suficiente antelación para emitir nuestros comentarios, si fuera posible.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina.

Doña Gina, precisamente, iba a abusar de usted porque al haber estado usted presidiendo una Junta Directiva en las mismas condiciones y yo sé que usted es muy certera en eso, en esa comisión que sugiere la directora, doña Iliana González, ayudarnos también en esa comisión.

Desde luego que debería estar la parte legal. Hoy estuvimos hablando, aprovechando que estábamos viendo otro asunto con los abogados, la importancia de que haya una presencia de la Dirección Jurídica en este asunto y por qué no pedir un poquito de asesoría externa para hacer algo bien hecho.

Y cumplir, satisfactoriamente, ante la señora de la Sugef. Además, aparte, creo que estamos en este momento en deuda con doña Rocío y es una forma de demostrarle el interés que tenemos para que las cosas se hagan de la mejor forma.

Adelante, doña Gina.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Muchas gracias. Indicarles que ya tengo una sesión con Sugef a finales de este mes. Fue solicitada por nosotros, nos la dieron a finales de este mes, creo que el 27.

Uno de los puntos por tratar va a ser este, sin embargo, debe decirles que sí, en mi anterior administración trabajé, justamente, en los lineamientos de idoneidad para un cuerpo colegiado y para una institución financiera.

Hay una persona que se va a incorporar a mi equipo de asesores de Gerencia y esa persona es experta y fue la que trabajó, como Gerente de Gobierno Corporativo, esa política de idoneidad.

Ya con ella, a partir del lunes, vamos a iniciar las sesiones de trabajo, será su primer entregable y ahí deben estar, por supuesto, los asesores legales; por supuesto que Capital Humano y otras instancias.

Entonces, lo que yo les voy a pedir es que en la próxima Junta Directiva traerles ese equipo, esa conformación y ese plan, que no lleva mucho tiempo porque tenemos 10 días para contestarle a doña Rocío; pero le vamos a contestar en línea a los requerimientos que ella está solicitando en la nota.

Entonces, quizás, doña Genoveva y miembros de Junta Directiva, el próximo martes ya les voy a traer cuál va a ser la conformación y cuál va a ser la ruta para tener en 10 días la respuesta a doña Rocío.

También es muy importante indicarles que si esto requiere un plan de trabajo, que ellos nos lo apruebe y que lleve más tiempo también se va a proponer, porque uno no está obligado a lo imposible y en 10 días lo que tenemos que dar es respuesta a la nota y no el plan como tal, o el lineamiento ya elaborado.

Porque el lineamiento ya elaborado lleva su tiempo; entonces, vamos a tratar de contestar en línea con lo que, en su momento, igual, en otra instancia sucedió.

Ya hay experiencia, doña Genoveva y miembros de Junta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina, por eso dije que yo sabía que su participación iba a ser muy valiosa.

Este es un documento que sale de la Junta Directiva porque el documento está dirigido a la Presidenta de Junta Directiva.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Ustedes lo aprueban, sí, señora.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es una cuestión de Junta, no es una cuestión que va a pasar a un comité o a la Administración, ni lo otro. Es algo que llegó a Junta Directiva y es de Junta Directiva.

Don Juan Luis, me gustaría oír su opinión.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Efectivamente, hay que entenderlo así: son como 2 momentos.

Una primera instancia, esta excitativa que hace la Superintendencia, donde la primera etapa es un análisis de la ruta que la Junta Directiva va a tomar, es decir, se hace una matriz donde la Junta Directiva establece con responsables, con tiempo, con actividades en cuánto tiempo va a abordar el fondo del documento.

Es decir, en el corto plazo tiene que hacerse una propuesta, aquí, a esta Junta Directiva, donde le vamos a comunicar a la Sugef cuál va a ser la forma en que vamos a ir abordando los diferentes temas.

Como pudieron ver, el documento tiene diferentes temas para abordar: la alineación que tiene que ver con la política de idoneidad, los reglamentos de gobierno corporativo y unos ajustes en temas también de evaluación del desempeño, entre otros.

Pero, sobre todo, esta primera etapa de cortísimo plazo es establecer una matriz donde le vamos a decir a la Sugef los plazos y los responsables; y las actividades que se van a abordar de acuerdo con el documento principal.

Y una segunda etapa, como también lo decía doña Gina, donde ya las áreas responsables, que ahí se establezcan, van a proceder a presentar a esta misma Junta la validación de la información y luego el envío a la Superintendencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias, yo concuerdo con la propuesta de doña Gina de que establezcamos una ruta para la próxima semana, con un equipo técnico. No estoy tan claro que sea necesario hacer un nuevo equipo de los directores para que valore esa propuesta técnica.

Valoremos dentro de los comités existentes, si es que esta Junta quiere valorar que un comité técnico previo analice la propuesta de este grupo que haría la señora Gerente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Eduardo, doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Recordemos que esto, a partir de la 15-22, va a tocar cada año estar actualizando normativa y la Sugef en esta revisión se encontró que tenemos aquí en el Banco un montón de políticas que tienen más de 2 años de no actualizarse.

Yo no sé si el Comité Corporativo de Nominaciones va a tener la capacidad de revisar toda esa normativa que está vencida. Además, hay que incorporar un apartado de justificaciones de idoneidad, hay que definir el órgano del Conglomerado que establezca las debilidades, las faltas del alcance en cuanto a idoneidad.

Son un montón de componentes que yo creo que se pueden realizar desde el Comité Corporativo de Nominaciones, pero deben tener mucho acompañamiento de cumplimiento normativo y legal. Entonces, no sé cómo se pensará organizar.

Veo que los compañeros del Comité Corporativo de Nominaciones quieren que esté dentro de Nominaciones.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Iliana. Don Jorge Eduardo Sánchez y don Raúl Espinoza.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Vamos a ver, no es un tema de querer, es un tema de comisionitis, así le pasa a la Asamblea Legislativa, tiene 80 comisiones y cada tiro hacen una para un caso especial.

No estoy de acuerdo cuando se dice que deber ser otro comité que sea transparente porque, entonces, es deslegitimarnos a nosotros mismos, que estamos cada una de las comisiones.

Entonces, es como cuestionar Cumplimiento, como cuestionar Auditoría o cuestionar TI. Me parece que para eso están las comisiones.

Y ese acompañamiento que dice usted, compañera González, eso lo requerirá la Comisión en el momento en que tenga el trabajo por el frente para hacerlo.

Lo que ocupemos del tema legal dentro de un Banco, lo que tenemos de apoyo, que necesitemos de la Administración, que me parece que tienen y va a tener un buen expertise para ayudarnos en el caso.

Pero, yo, por lo menos, no es porque quiera más trabajo para el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones porque bastante que tenemos. Es un tema de que para eso son las comisiones y para eso tienen la especialidad.

Yo, por lo menos, perfecto lo del equipo técnico y si se llega a necesitar en el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones también perfecto, pero simplemente no voto la creación de una nueva comisión. Si ustedes lo votan, pues, obviamente, como siempre que pierdo, lo respetaré.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge Eduardo.

Don Raúl, antes de darle la palabra, el documento vino dirigido a esta servidora, no creen ustedes que sería más sano, más transparente y más sencillo que...

Doña Rocío me lo envía, se lo trasladamos a la Administración que tienen su equipo y que la Administración nos prepare un documento, nos lo traiga a Junta y listo; así de sencillo y no hay ni más comisiones, ni más cosas.

Se los dejo ahí, pero escuchemos a don Raúl. Con todo respeto es lo que yo haría.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias, doña Genoveva, era mi propuesta porque la nota es bien profusa, son muchos temas los que está tocando y la Superintendencia lo dirige a doña Genoveva porque es la Presidenta de la Junta Directiva, es a quién corresponde, no para que ella lo haga, sino para que ella se encargue de canalizarlo por medio de la Junta Directiva, por supuesto.

Así que a mí me parece, trasladémoslo a la Administración, con el fin de que presente a esta Junta Directiva una propuesta de abordaje es un abordaje técnico. Va a integrar un equipo de trabajo en donde -voy a decirlo- nos guste o no nos guste tienen que estar las áreas de control en ese equipo técnico, indudablemente y el área jurídica.

De manera que esperemos a que venga eso y yo creo que, vamos a ver... estaríamos en tiempo de hoy en ocho, me parece a mí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Hasta el 9 tendríamos chance, don Raúl y compañeros.

Al día 9 tenemos que traerlo aquí para aprobarlo o decir...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Hoy es primero, más 7, 8. Estaríamos el ocho, tal vez.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

El 9 sería la última...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Esa sería mi sugerencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl. Doña Gina.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

El borrador estaría para el martes con el plan de acción y atención a doña Rocío. Ustedes lo validan, si la respuesta les gusta, la envían y ahí iniciamos el trabajo que ustedes nos están encomendando hacer.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, si están de acuerdo, la propuesta sería trasladar esto a la Administración y en un plazo de 8 días hacer la revisión para hacer la aprobación, o las correcciones o agregados al documento que vamos a dar respuesta a la Sugef.

¿Están de acuerdo, señores directores?

Don Raúl Espinoza está de primero.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, señora, totalmente de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor, en firme. Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo Sánchez.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Shirley González.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo y en firme

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio y trasladar a la Administración el oficio SGF-1833-2023, mediante el cual la Sra. Rocío Aguilar Montoya, Superintendente General de Entidades Financieras, comunica los resultados del estudio de supervisión efectuado para evaluar las acciones programadas y ejecutadas para la adopción oportuna y efectiva de los acuerdos CONASSIF 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas, CONASSIF 14-21 Reglamento sobre Calculo de Estimaciones Crediticias y SUGEF 3-06 Reglamento sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades Financiera.**

Lo anterior a fin de que, en un plazo de una semana, presente a esta Junta Directiva la propuesta de abordaje para dar respuesta a la Sugef”. (925)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 20**

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Doña Shirley tenía un tema.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley está pidiendo la palabra.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Perdón, señores, solo 30 segundos.

En relación con el 8.3.3, que fue excluido en la agenda del día de hoy, que tenía que ver con estrategia integral de la banca corporativa.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Quiere que quede en actas lo que va a decir?

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, por favor.

Yo leí detenidamente la propuesta y está bastante completa, sin embargo, me parece que antes de volverla a incluir en sesión debería ser analizada por el señor Mario Roa, como Gerente de Negocios y por la señora Gerente General Corporativa para que emitan sus observaciones y estoy segura de que van a enriquecer esta propuesta, que tanta falta nos hace en esa área.

Es una humilde propuesta, pero creo que puede ser de mucha utilidad.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Okey.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Muy bien.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Me parece bien.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

De acuerdo.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

De acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Trasladar a la Gerencia General Corporativa y la Subgerencia General de Negocios la Estrategia Integral de la Banca Empresarial y Corporativa remitida mediante el acuerdo CPBS-10-ACD-65-2023-Art-4.**

**Lo anterior, a fin de que sea revisada por ambas instancias antes de ser presentada a la Junta Directiva Nacional”. (926)**

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **VEINTE HORAS CON CATORCE MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

#### **SESIÓN ORDINARIA 6028**

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL VEINTIOCHO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS DEL MARTES OCHO DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además, asistieron de manera presencial: la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega; el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Asistió de manera virtual: el representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Alberto Navarro Barahona.

**ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

Aprobación del acta de la sesión 6027.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, informa que se aprobó el Informe de Política Monetaria, julio 2023. (Ref.: Oficio JD-6132/05)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos. (20 minutos) 5:25 p. m.

8.3.1.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de actualización del Reglamento para el Pago de Comisiones por Venta o Renovación de Productos y Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular. (Distribuido en la sesión 6027) (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-51-2023-Art-4)

Comité Corporativo de Riesgo.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada el diagnóstico del Proyecto SAS y la propuesta para su normalización a fin de alertar sobre el riesgo emergente de no contar con esta herramienta para atender el riesgo de crédito y los impactos que esto tendría en el Negocio, según los escenarios de gran incertidumbre que se vislumbran ante las brechas identificadas. El Comité sugiere que se solicite a la Dirección Corporativa de Riesgo desarrollar un plan B en coordinación con la Dirección Jurídica en el escenario de que el contrato no sea atendido en tiempo y forma por la empresa proveedora. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-156-2023-Art-3)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, el Presupuesto 2024 de la Dirección Corporativa de Riesgo. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-155-2023-Art-2)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- A. La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, presenta la hoja de ruta de Estrategia de Transformación Institucional, que incluye lo relativo a mapa de priorización, capacidades, estrategias y transformación digital y de tecnología de información, en atención al acuerdo JDN-6027-Acd-917-2023-Art-10. (Confidencial por distribuir)

B.- I Taller de Prioridades Estratégicas.

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Hay algún cambio en el orden, don Luis Alonso?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

No, señora.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Tengo un tema de un minuto en Asuntos de Directores.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Aparte de doña Shirley, si estamos de acuerdo, procedemos a hacer la votación.

¿Están de acuerdo, señores?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6028 celebrada el 8 de agosto de 2023”. (942)**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6027.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Procedemos a la aprobación del acta 6027. ¿alguien con alguna observación al acta?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Una corrección muy pequeña en la página 24 en la línea 22 en donde dice “El Presidente, Sr. Espinoza Guido”, es la Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri, porque es un comentario que hizo doña Genoveva, entonces, es corregir para que quede correctamente.

Solamente eso.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchísimas gracias, don Raúl. ¿Están de acuerdo con lo demás? ¿Alguien tiene algún comentario?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar, con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria 6027, celebrada el 1 de agosto de 2023”. (943)**

## **ARTÍCULO 3**

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, informa que se aprobó el Informe de Política Monetaria, julio 2023. (Ref.: Oficio JD-6132/05)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Tenemos un oficio del Banco Central de Costa Rica el cual informa que se aprobó el Informe de Política Monetaria, julio 2023.

La propuesta es darlo por conocido y remitido a la Administración.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Le di la idea a don Luis de poder traer a este cuerpo colegiado de hacer una presentación no solo del programa monetario, trayendo un experto, sino de algunas perspectivas que se vislumbran de aquí a fin y principio de año y también, si lo hacemos de manera virtual en una sesión de los miércoles, podemos involucrar al comité gerencial, a todos los directores para que tengamos información sobre este tema, tanto el sector externo como el sector monetario, fiscal y otros sectores de la economía.

El planteamiento es poder valorar la anuencia de ustedes para traer en la siguiente sesión o depende de la agenda de los consultores o del concurso rápido que hagamos para ver a quien escogemos y nos permitan traer esa capacitación o ese proceso de información.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

De mi parte no hay ningún problema.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Este ejercicio ya lo habíamos hecho cuando estuvo el tema de importancia de los bancos sistémicos y todo el cambio de regulación, se propuso en esta Junta, se hizo una capacitación virtual con mucho éxito y mucha acogida de parte de todos los directores y por supuesto que del personal que asistió.

Entonces, es algo económico, es algo de actualización y sensibiliza de los cambios monetarios que podamos tener, entonces, en esa vez fue exitoso.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Entiendo que estás hablando de sacarlo a consulta, pero entiendo que aquí hay profesionales quienes pueden hacer esta presentación. Incluso la vez pasada la hizo el Sr. Alex Lagos, quien habla muy rápido.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Hay una invitación pendiente que nunca se concretó al Presidente del Banco Central de Costa Rica.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí se concretó, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ah, pero fue en el Corobicí, no vino acá.

Yo sé que debe estar full, porque todo mundo debe estar invitándolo, pero si no para ahora, en algún momento.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Quizás si él sabe que hay nuevo cambio de gerente y sea parte de la invitación de la señora gerente, creo que hasta le agradaría.

Es cierto lo que dice doña Clemencia, este muchacho Lagos está sobrado, muy bueno.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Igual recuerdo que el día que vino una gente, don Raúl, usted le mencionó que sería bueno que representantes del Banco al Gerente General del Banco Central que les hiciéramos una invitación para que vinieran a hacer aquí exposiciones sobre las estrategias del Banco Central de Costa Rica.

Creo que el recurso está por otro lado, en lugar de ir a buscar a un asesor externo o alguien que venga aquí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, la propuesta de acuerdo es dar por conocido y remitir a la Administración el oficio JD-6132/05, mediante el cual, la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, informa que se aprobó el Informe de Política Monetaria, julio 2023.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El acuerdo también es pedir a la Secretaría coordine la capacitación. Si lo quieren lo antes posible, me dicen de una vez para coordinarlo más rápido.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido y remitir a la Administración el oficio JD-6132/05, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria General interina del Banco Central de Costa Rica, informa que se aprobó el Informe de Política Monetaria, julio 2023.**

**Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el literal b, artículo 14, de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.**

**2. Solicitar a la Secretaría que coordine una exposición de dicho Informe”. (936)**

**ACUERDO FIRME.**

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Me parece importante que para dar celeridad a algunos aspectos de esos acuerdos y por la importancia y trascendencia que requiera el órgano colegiado, cuando quiera establecer un acuerdo en firme, que todos y cada uno de los miembros lo expresen abiertamente para que quede constando así.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

En caso de que si la reunión es virtual, pues sí es necesario hacerlo, pero estando aquí y yo les pregunto a todos ¿señores, acuerdo en firme? No es necesario que cada uno, sino que más bien los señores directores van a rectificar que sea en firme y en caso como uno a veces está dirigiendo y llevando una cosa y la otra, más bien le agradezco su apoyo.

**ARTÍCULO 4**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Se recibió una nota de la Contraloría General de la República, es una respuesta al oficio AG-73 de la Auditoría Interna del Banco Popular, en donde simplemente ellos dicen que toman como insumo para gestiones futuras de fiscalización que realiza la Contraloría General de la República.

Esto fue con base al informe que se mandó la vez pasada.

**ARTÍCULO 5**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Me llegó una nota de Merco, de que el Banco quedó clasificado dentro de los 100 primeros lugares, pero que parece que hay un cuestionario para los directores.

Parece que esta es la relación que tiene Merco y el enlace con el Banco es doña Maybelle, fue lo que me dijeron y a don Luis Álvarez le sorprendió mucho que ninguno de los directores participamos.

Yo le dije que ninguno sabía, entonces, para que ustedes sepan, yo me comprometo en el transcurso de hoy a mañana a mandarles el *link* a los señores directores para que lo llenen, así que estén ustedes enterados al respecto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ahora vi a don Luis caminando por acá, creo que tenía una reunión con usted.

Súper bien porque me dijo que es una metodología internacional para medir la reputación de las empresas, incluso de los ejecutivos.

Entonces, si queremos meternos a demostrar muchas cosas buenas, esa es una de ellas.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es más, agregando a lo que usted está diciendo, es muy interesante porque el año pasado quedamos en 94 de 100 y él nos contaba que precisamente había logrado tener por solicitud suya una reunión con don Marvin, porque ellos ven el informe confidencial y ahí se sabe por qué quedamos tan abajo y por qué Juan Pérez y los palitos quedaron tan arriba.

Entonces, qué es lo que uno debe mejorar para llegar a esa posición y creo, doña Gina, sería interesante que cuando nos den que estamos dentro de los 100 y saber en qué lugar, pues aún no se sabe porque el *ranking* no se ha dado y que la Administración tenga una reunión con don Luis o con la gente de Merco para ver ese asunto del informe confidencial del *ranking*.

## **ARTÍCULO 6**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Les recuerdo que el jueves es la segunda capacitación sobre sostenibilidad que es virtual.

Les recuerdo que la reunión de Junta Directiva Nacional es virtual.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Usted nos había solicitado un estudio para hacer la capacitación de aquí a noviembre de los requerimientos, usted nos había delegado que le hiciéramos un cronograma.

Para eso también necesito pasarles una encuesta a cada uno de ustedes para guiar esa capacitación y para que ustedes me den insumos para hacer eso.

Si les parece, les paso esa encuesta mañana. Es con nombres y apellidos porque de repente, algunas personas quieren algún tipo de capacitaciones, otras otro tipo y sí necesito enfocarlo bien y hacer un cronograma.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perfecto. Muchas gracias.

## **ARTÍCULO 7**

5.- Asuntos de Directores.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Es algo muy breve.

Hoy desarrollamos la sesión No. 15 del Comité Corporativo de Auditoría y según me informaba el Sr. Javier Vindas quien es el coordinador, dos de los temas que revisamos pasaron por otras áreas y no al Comité Corporativo de Auditoría como está establecido.

Entonces, quería solicitar la colaboración, si ustedes lo tienen a bien, de la Administración y de la Secretaría para guiar mejor el camino que estos documentos deben seguir.

Uno correspondía a Auditoría Externa y el otro a unos estados financieros presentados por los auditores externos y fueron vistos en otras instancias antes de que lo conociera el Comité Corporativo de Auditoría.

Entonces, si lo tienen a bien, solicitar a la Administración esa colaboración y al Sr. Secretario para capturar en la fuente y vayan a donde deben ir.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Tengo una consulta a don Juan con respecto a eso. ¿Qué pasa si un documento como de una auditoría externa les compete a dos comités y se envía a los dos comités. ¿No es que exista un rango de que debe ir primero al Comité Corporativo de Auditoría, por ejemplo, si fuera el Comité Corporativo de Tecnología de Información?

No sé si es al Comité Corporativo de Tecnología de Información o al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, pero no existe una normativa que diga específicamente que debe haber un orden, sino que a las áreas correspondientes.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

No necesariamente, ahí el criterio de distinción es la especialidad del informe, si tiene una afinidad con TI, se podría pensar que tiene toda la competencia para analizarlo por el momento, pero si, además, está asociado con temas de algún tipo de advertencia o recomendaciones de carácter financiero dentro del Conglomerado o dentro del Banco, también tiene toda la competencia porque está dentro de sus funciones que sea conocido por el Comité Corporativo de Auditoría.

Entonces, es más u tema de gobierno y de ponerse de acuerdo.

Parte de las recomendaciones que hemos tenido de los órganos externos en los temas de madurez es esa sinergia que debe haber entre los comités porque este puede ser un caso. Yo estoy seguro de que puede haber varios que, por la naturaleza del tema que se va a discutir o analizar, va a tener competencia en algunos otros comités para analizar que, al fin y al cabo, no hay que perder la perspectiva de que ustedes cuando están en los comités son instrumentos para mejorar la toma de decisiones del Órgano que tiene que ver con eso: la Junta Directiva.

Entonces, no necesariamente, salvo que lo diga expresamente una norma, que los informes tales y tales deberán ir al comité tal o cual. Si no lo dice, es una recomendación de la Auditoría Externa, pueden los dos comités hacer un análisis y una discusión en Junta Directiva del tema.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Para aclarar, ninguno de los dos temas fue visto en otro comité, era en Auditoría en ningún caso fue con otro comité, sino en la Auditoría de nuestros auditores externos, pero sí me parece conveniente que se dé esa sinergia que menciona.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, eso es como una observación y se puede tomar un acuerdo de...

**La Directora, Sra. González Mora:**

De solicitar la colaboración a la Secretaría y a la Administración para que revisen que los documentos sigan el camino correcto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Solicitar a la Administración y a la Secretaría que revisen la ruta que deben seguir los documentos, de manera tal que aquellos que deban ser conocidos por los comités, no se remitan a otras instancias”. (937)**

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Alguien más con asuntos de directores?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Puedo pedir que el punto siguiente sean los puntos de Riesgo, es que al expositor no lo tengo listo, entonces, es una alteración del orden, pero sí se va a ver.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Don Víctor todavía no está listo?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Entonces, pasan primero los dos temas de Riesgo y cambiar el orden, pasar el 8.3.1.

## **ARTÍCULO 8**

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada el diagnóstico del Proyecto SAS y la propuesta para su normalización a fin de alertar sobre el riesgo emergente de no contar con esta herramienta para atender el riesgo de crédito y los impactos que esto tendría en el Negocio, según los escenarios de gran incertidumbre que se vislumbran ante las brechas identificadas. El Comité sugiere que se solicite a la Dirección Corporativa de Riesgo desarrollar un plan B en coordinación con la Dirección Jurídica en el escenario de que el contrato no sea atendido en tiempo y forma por la empresa proveedora. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-156-2023-Art-3)

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Buenas tardes, señores directores.

Les comento, nosotros llevamos al Comité Corporativo de Riesgo el seguimiento del proyecto SAS y los planes que se estaban generando para remediar ciertos inconvenientes que se estaban presentando; no obstante, ese día que hicimos la presentación, teníamos ciertos riesgos que alertamos en relación con el tema del vencimiento del licenciamiento, la no atención de un aplicativo que se llama Risk Stratum, algunos temas en el ambiente de producción y la garantía de cumplimiento.

Realmente ya los temas de licenciamiento que era lo de mayor preocupación que nos podía afectar con un atraso de hasta dos o tres meses el proyecto, ya se ejecutaron, ya están al día.

Igualmente, el tema del Risk Stratum, era una etapa que nos generaba poder automatizar los indicadores, ya también fue corregido.

Los temas del ambiente de producción, hoy se finalizaban las correcciones al ambiente para seguir el tema de la carga de data.

Se comprometió la empresa que la carga de data que es lo último que hace falta para terminar el proyecto. Estaría para el 30 de agosto.

Nos queda pendiente la garantía de cumplimiento, la cual está en proceso de actualización, se vence el 31 de agosto, pero la van a actualizar en estos días.

Esos son los riesgos que habíamos identificado en el Comité Corporativo de Riesgo, que nos preocupaba, principalmente el licenciamiento y el aspecto del Risk Stratum, que nos podía llevar a que el proyecto se atrasara hasta más de noviembre y comenzaba ya la veda, por lo cual, no podíamos comenzar este año, sino hasta el año siguiente y eso significaba otros temas relacionados con las normativas.

Ya no vemos tan cercano ese riesgo porque más bien ya se ha venido trabajando mucho en los temas de licenciamiento y en el tema del Risk Stratum.

Entonces, realmente nos queda terminar la carga y se dura tres semanas en la carga de datos y estaríamos finalizando.

Básicamente, esta era el comentario que les traía sobre el seguimiento.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

¿Qué están viendo en el Plan B en el Comité?, ¿Cómo se está abordando ese plan B por si no se logra cumplir? ¿Qué están visualizando?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En este momento no hay plan y justamente en el Comité vimos que, ante los riesgos de no concreción de este contrato, deberíamos pasar a un plan B, a pesar de que ya el avance era notable, mayor al 90%.

Entonces, la Dirección Corporativa de Riesgo está haciendo todo lo posible para concretarlo. Ahora que don Alberto nos actualiza y eso fue recientemente, pareciera que vamos viendo la luz al final del túnel y no se va a necesitar ese plan B, ojalá, pero yo diría que se mantenga ese acuerdo porque no hay seguridad completa.

Recordemos que este problema se da por dificultades del proveedor.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

De hecho, don Jorge Eduardo, la próxima semana tenemos reunión con la parte legal para ver algunas opciones, tanto el área legal propia como de la empresa SAS, porque ellos están en proceso judicial entre el Consorcio y la empresa que nos está generando el producto.

Lo estaremos analizando la próxima semana para seguir avanzando en ese plan B, correcto.

Como bien dijo don Raúl, el avance de los últimos 15 días nos ha llenado mucho, teníamos mucha preocupación de que no fuéramos a salir a noviembre por los temas de licenciamiento y los otros temas del ejecutable que no estaba funcionando, pero las dos entradas mayores ya fueron resueltas.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el diagnóstico del Proyecto SAS y la propuesta para su normalización, remitidos con el fin de alertar sobre el riesgo emergente de no contar con esta herramienta para atender el riesgo de crédito y los impactos que esto tendría en el Negocio, según los escenarios de gran incertidumbre que se vislumbran ante las brechas identificadas.**

**2. Solicitar a la Dirección Corporativa de Riesgo desarrollar un plan B en coordinación con la Dirección Jurídica en el escenario de que el contrato no sea atendido en tiempo y forma por la empresa proveedora”. (938)**  
(Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-156-2023-Art-3)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 9**

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, el Presupuesto 2024 de la Dirección Corporativa de Riesgo. (Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-155-2023-Art-2)

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

En atención a la circular del área de Presupuesto, APRE-0268-2023 la cual contiene las directrices para la formulación del PAO y Presupuesto para el año 2024, es lo que traemos a esta Junta Directiva, dado que esta Dirección depende directamente.

Tenemos tres metas PAO en el Plan Anual Operativo que lo vimos la semana pasada con el CMI, que es el tema de cumplir al IV trimestre el 100% de atención en plazo y forma de las actividades asignadas a la Dirección de Riesgo con relación al Marco de Gobierno Corporativo.

La segunda es diseñar e implementar trimestralmente el 100% de las actividades establecidas en plan de capacitación y sensibilización en Cultura de Riesgo.

La tercera, remitir en cada trimestre a Junta Directiva 3 informes (1 por mes), que contenga las acciones de advertencia y asesoría a las dependencias para mantener sus indicadores de riesgos dentro de los límites aprobados.

Esto lo vimos en el CMI que se aprobó la semana anterior.

Sobre el presupuesto del 2023 que ustedes nos solicitaron hacer una comparativa, dentro de este presupuesto, nosotros tenemos dos áreas, una que es un presupuesto gestionado por la Dirección y un presupuesto que es gestionada por la administración *sourcing*.

Este segundo presupuesto es toda la parte tecnológica que administra el área de *sourcing*.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Don Alberto, entiendo que, por razones obvias, nos ponés los principales tres ítems del PAO del 2024, pero yo quisiera emitir un comentario-consulta sobre este tema.

En el plan estratégico que esta Junta Directiva aprobó hay metas ambiciosas en varios temas y entonces, el ejecutable para lograr esas metas estratégicas que van hasta el 2025 es el conjunto de actividades que todas las áreas deben desarrollar y el primer año por más ajustes que hagamos es muy difícil hacer ajustes el mismo año en que se aprueban, sobre todo por la situación macroeconómica que está viviendo el país.

Entonces, el 2024 creo que es el año más relevante para empezar a cumplir las metas estratégicas que dijimos y que esta Junta aprobó.

Dicho esto, hay todo un tema de apetito de riesgo y de aversión al riesgo relevante que, si la Administración va a hacer una revisión del apetito de riesgo en varias líneas de negocio, que esta Junta tendrá la oportunidad de conocer, hay un tema relevante desde la Dirección Corporativa de Riesgo porque vamos a tener una nueva gerencia agresiva diversificando y revisando el tema de nuevos apetitos al riesgo y uno como Junta Directiva debería asegurarse que los recursos que vamos a poner en el presupuesto del otro año considere la sensibilización, la visibilidad, la revisión de cambios en el Conglomerado en los productos que tenemos y relacionados con el apetito de riesgo.

Entonces, yo quisiera desde ya reflexionar sobre ese tema relevante porque después cuando ve el tema de presupuesto, más bien lo relevante tiene que ver con los contratos *outsourcing* que con el mismo gasto, propuesta de gasto que se está proponiendo.

Quisiera un comentario de eso porque a ver, lo que tenemos aquí son las tres ideas centrales del Plan Anual Operativo. A partir de esto hay un conjunto de actividades, pero el comentario que yo quiero es no hacer lo mismo, o sea, el otro año no vamos a hacer lo mismo, ni espero que hagamos lo mismo en la Dirección Corporativa de Riesgo, lo que yo esperaríamos es que hagamos ejercicios innovadores nuevos para verificar los esfuerzos que está haciendo la Administración y que de verdad sea una herramienta de toma de decisiones en el apetito de riesgo y espero que lo plantemos y revisemos ese apetito en el otro año.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí estamos haciendo una revisión del Plan Estratégico, ustedes ahora van a ver la línea que vamos a emprender.

En el camino hemos decidido no tocar las metas porque se puede crear un caos en el corto plazo y la gente no va a tener un rumbo y tampoco se quiere cambiar el Plan Estratégico en un 100%, es una redefinición en cumplimiento al plan que ya ustedes aprobaron.

Hemos hecho unos ejercicios en el camino, por ejemplo, la revisión del puesto de Recursos Humanos, ya viene con unas nuevas líneas de contención del gasto.

Ayer revisamos el presupuesto del área de Infraestructura, hicimos una contención cortísima del gasto porque las sucursales transaccionales debemos modificarlas y poco a poco hemos ido en la construcción del presupuesto cambiando algunas líneas de acción, pero conforme va llegando la revisión lo vamos cambiando.

Este proceso ya venía elaborado y teniendo una conversación con don Maurilio y don Daniel al final la base del presupuesto que ellos están haciendo corresponde a esa estructura que debemos mantener.

No podemos detener todos los procesos que están en el camino.

¿Qué debemos hacer? Ir aprobando conforme la dinámica del Banco y también hacer una revisión en diciembre y ahora que terminemos de hacer ese ejercicio van a tener una claridad de todos los presupuestos para que ya vayan en la línea que queremos que se reenfoque y priorice, pero no queremos causar un caos en la Organización y después llenarnos de presupuestos que a la larga no terminaremos el proceso en tres semanas.

Yo lo que les he pedido a ellos es contención del gasto cuando los presupuestos vienen con crecimientos negativos. No hay ningún problema cuando vienen con crecimientos como el de infraestructura.

Se les invita a hacer una revisión, pero en este caso lleva un proceso que estaba en camino y preferimos no detenerlo para que la Organización continúe, pero sí habrá cambios presupuestarios cuando terminemos.

Ustedes van a oír de nosotros en línea con el nuevo enfoque estratégico.

### **El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Don Eduardo, como bien usted lo indica esos son los tres temas principales, pero de ahí se desglosan las actividades de las diferentes divisiones dentro de la Dirección y los planes de trabajo.

Todo este alineamiento de los nuevos apetitos de riesgo es uno de los temas que se debe trabajar muy conjunto con la nueva estrategia y con la Gerencia General Corporativa y totalmente está dentro de ese plan de trabajo.

Tal vez no se vea reflejado en estos presupuestos porque más que todo es el consumo de horas de nuestros colaboradores y sí, una parte de la utilización de los contratos es el destinado para el soporte a las herramientas tecnológicas, pero sí, efectivamente, todo ese cambio en la estrategia que nos llevaría a una modificación de apetitos parte de un análisis con la Gerencia General Corporativa o con los equipos de trabajo y nosotros estaremos trabajando y sí estaría totalmente alineado en el plan de trabajo que debemos desarrollar para el 2024.

Eso es lo que le puedo indicar.

Continuando con el tema de presupuesto, les estaba indicando que tenemos dos grandes áreas: uno es el presupuesto que gestionamos en la Dirección que son temas tanto administrativos como de los contratos que tenemos.

El otro es el gestionado por la administración del *sourcing*, que son básicamente todos los temas tecnológicos.

Si vemos la parte gestionada por la Dirección, tenemos el 86% de contratos; no obstante, este monto grande de \$215 millones no se podrá ejecutar en este año, porque la contratación salió defectuosa y no pudimos contratarlo.

Esto básicamente era la implementación del NIIF-9 en el tema de crédito que es nuevo rendimiento regulatorio dado por la Sugef, en el cual establece que hay que construir y desarrollar los modelos para la estimación relacionada con el tema de crédito y en este momento estaríamos iniciando con las normativas.

Una vez construida esa herramienta, tendríamos que acumular dos años de información y después de utilizar nuestro modelo y presentarlo a la Superintendencia.

Esta contratación fue infructuosa y debemos volver a sacarla el próximo año.

Dicho esto, sin contar este aspecto, llevamos ejecutados 64.000.000, que realmente es un 63% de la ejecución presupuestaria; y en lo que es el tema de la administración del *sourcing* en este año, de estos 2.047 millones, aquí lo que está involucrado, 1.902 millones, son los temas de SAS, que, como lo indicamos, es el proyecto de riesgo de crédito que no se ha pagado todavía.

Lo que hemos ejecutado son 11.000.000, que básicamente eran los temas de mantenimiento y equipos y cambio de equipos de cómputo dentro del área.

El nuevo presupuesto 2024, igual, en los temas gestionados por la Dirección tenemos 325 millones, donde este 57% está relacionado con los contratos por renovar, un 29% en los contratos en ejecución, un 10% es capacitación, un 2% son viáticos en el exterior y un 1% son impuestos y transportes.

En lo gestionado por el *outsourcing*, que es la parte de Tecnología, igual, tenemos 1.925 millones, de los cuales 1.800 son relacionados con temas de fases. Aquí lo tenemos que proyectar porque no sabemos si se va a poder pagar en este año, dado que como hay un tema judicial implícito, no sabemos si se va a poder pagar este año y si será el próximo año que tenemos que pagarlo, entonces debemos tener presupuestado el monto.

Eso nos lleva a 2.250 millones que, en comparación con el año pasado, si bien el presupuesto administrado por la Dirección, estamos bajando de 372 a 325 millones, con una diferencia de un 11%.

En el presupuesto administrado por TI estamos pasando de 2.399 millones a 1.925 millones, con una diferencia de un 25% y en relación con el monto que nos daba el Área de Presupuesto, que eran 345 millones en la parte propia, estamos formulando 325, lo que sería un -6% de ahorro. Realmente estamos en todas las partidas, estamos presupuestando menos que el año pasado.

¿Cuál es el detalle de los contratos vigentes? Tenemos un proveedor que es Quanto, que es el que ve todos los indicadores financieros, el que nos da todo el seguimiento a estos indicadores.

Bloomberg, que es servicio, como les decía, consulta de los datos de inversiones internacionales. Una contratación del Azure, que es un ambiente especial para el riesgo de crédito. La Bolsa Nacional de Valores que esto es acceso de base de datos de información bursátil.

Este lo tenemos que renovar, que es el contrato de servicios de suscripción de licencia del Decisión Tools Suite, esto es básicamente todo lo que son las [incomprensible en el audio] y otras herramientas que utilizamos para la proyección.

Y, en proceso de contratación, lo que les decía anteriormente, el modelo NIIF 9, que viene a cumplir con la Conassif 14-21, esta es... se declaró desierto.

Y, las otras partidas, que son básicamente administrativas, son las actividades de capacitación, que tenemos 32.000.000, este año llevamos ya ejecutado el 55% de este monto. Viáticos en el exterior, transporte al exterior y transporte interno, son 5.000.000, ₡4.000.015; esto es básicamente para pasantías y capacitaciones en las regionales.

Y, por último, un tema de impuestos que hay que pagar para los temas de contratos que hemos definido, pues son 44.500.000. Y, eso es el presupuesto tecnológico que, básicamente, el fuerte, como les decía, son 1.700 millones en este contrato de SAS, junto con el... esto respecto con la adquisición de este manualito para el riesgo de crédito. Esos son los dos temas más relevantes.

Y tenemos una contratación del tema de licencias del sistema de riesgo operativo, que es un sistema que ha quedado un poco obsoleto y, entonces estamos por necesidades que nos han solicitado también las diferentes sociedades como Seguros y Valores.

Estamos valorando también el cambio de esta herramienta para una herramienta más parametrizable y que cada una de las áreas pueda tener control de los riesgos de sus procesos y darle un seguimiento y una ejecución más expedita.

Básicamente, este sería el presupuesto que les traía. Realmente lo que ustedes nos aprueban son estos 325 millones, que es el Área... el tema del presupuesto operativo, el plan operativo de nuestra Dirección.

El otro aspecto que traíamos acá era un poco conocimientos sobre los temas que administra el Área en tema del *sourcing*, la parte tecnológica, con el fin de que ustedes también tuvieran el conocimiento de que eso nacía de nosotros.

Básicamente esto sería. ¿No sé si tienen alguna pregunta? Estoy para servirles.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Don Alberto, en la diferencia de la presentación del presupuesto de hace 15 días a hoy, hay una diferencia de aproximadamente ₡18.328.000. Usted me podría indicar en cuál de las cuentas está esa diferencia que aumentó más bien el presupuesto de hace 15 días a hoy.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Doña Iliana, si no tengo... si no me equivoco, no lo podría especificar, efectivamente, había un tema de unos... en el tema de SAS, había unos temas que no habíamos considerado. No mentira, creo que era en unos temas de unos impuestos o cargas que tenemos en el tema de SAS, pero, específicamente, doña Iliana, no se lo podría asegurar en este momento porque yo no preparé eso.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, porque la propuesta de acuerdo de hace 15 días era por un monto de 307.134.028 y la de hoy es por 325; hay un aumento de un 1%.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Sí, señora. Sinceramente no le podría indicar en qué fue la variación.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Y, después, en el segundo punto, yo particularmente, después de haber escuchado a la señora Gerente de que se pretende ir aprobando conforme la dinámica de implementación de la nueva estrategia... yo no dejaría las manos atadas a la Administración, no le solicitaría o no la instruiría para que no realice recortes. En realidad, esa es una potestad de la Administración que no debería esta Junta de limitársela.

Es mi propuesta, que solamente se apruebe el presupuesto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Más bien, consultándole a la señora Gerente, este presupuesto no ha pasado por la Administración y ahí dice *instruir a la Administración para no realizar cortes*. Yo más bien diría *instruir a la Administración para revisar el presupuesto de acuerdo... bajo la nueva ... y ajustarlo, según la nueva estrategia del Plan Estratégico*.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Porque puede ser hasta incrementarlo si queremos algún sistema nuevo de automatización o digitalización.

No suponer que es un recorte siempre.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, en el uno que dice *aprobar el Plan Anual Operativo de la Dirección para el año ...* yo pondría *después de la revisión que se dé al respecto...* Sería la aprobación anual de ese plan operativo.

Y, en el dos, *instruir a la Administración para hacer la revisión de acuerdo con la nueva estrategia y que vuelva a traerse acá a Junta Directiva para ser aprobado*, pero, perdón, doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, yo tengo unas consultas.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

A ver.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Don Alberto, ¿se podría devolver al *pie* donde estaba? Y que usted acaba de explicar ... el pastel donde tenemos el presupuesto 2023, haga para atrás. Que usted dice que esa contratación de los 215 millones, no se realizó ¿verdad?

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

No, señora, no se ha realizado.

Al ser las **diecisiete horas con veintín minutos**, sale momentáneamente la Directora, Sra. Shirley González Mora.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Cuando yo le saco a los 366, lo 215 y no lo he ejecutado, los 59 millones ejecutados, me da que la Dirección ha ejecutado un 45% del presupuesto, excluyendo eso, a junio, lo cual es razonable. Hasta ahí veo que la ejecución a junio está bastante bien.

Cuando nos vamos al 2024, sí nos pasamos, ¿verdad? los contratos a renovar del 2024 y nuevos. Cuando aplico ese porcentaje del 57%, dice que esos contratos a renovar y nuevo da 185 millones vrs el 23 que teníamos 118 millones. Ahí hay un incremento en contratos.

Y, por otro lado, usted explica, si se va a las páginas siguientes, váyase a las páginas siguientes, que la nueva contratación... siga, siga, la que sigue, la que sigue, esa es. Esa contratación que no se hizo en el 23 por 215 millones ahora va a ser por 159, estamos hablando de la misma. Hay una disminución de 56.000.000 en esa contratación.

La pregunta es ¿ese número está válido de manera tal que se va a adquirir lo que se había pretendido o se logró conseguir algo mejor?

Aquí hay un ahorro ya de 56.000.000 sobre el presupuesto 2023 que se había presupuestado y cierro diciendo: cuando hago esos números, aquí veo que la disminución del presupuesto de esta Dirección es de 41.000.000, de 366 a 324, 41.000.000. Y si la reducción solo por esta contratación es 56, más bien, este presupuesto está incrementándose en 15.000.000 sobre las otras partidas, excluyendo esa contratación.

Al ser las **diecisiete horas con veinticuatro minutos**, regresa la Directora, Sra. Shirley González Mora.

Así que yo me sumo a que, definitivamente, la Administración haga revisión del presupuesto y que no levantemos las manos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Clemencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, don...

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Pero quisiera que me explicara esa disminución de si están conformes con esa disminución del *software* o de la contratación porque también no se trata de que pongamos un número que no vaya a dar lo que estamos esperando. Era 215 y pasaron a 159, ¿si eso está bien fundamentado? De manera tal que no nos exponamos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Alberto.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Sí, señora.

Este aspecto, como ustedes... nosotros ya hicimos una licitación, antes fueron unos temas de forma por los cuales se quedaron fuera de contratación, fue declarada desierta, pero si tenemos los costos más reales que podría estar constando esta licitación porque ya tuvimos ofertas presentadas, entonces, por eso actualizamos el presupuesto.

Por eso es la reducción, doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Perfecto, entonces, sí, mis números están bien. Hay un incremento de 15.000.000, más bien, en el presupuesto con respecto al año anterior.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Clemencia.

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí, al margen tal vez, don Alberto, sobre esta nueva contratación que tiene que ver con la normativa propuesta para las estimaciones, según la NIFF 9. Esto, en el mundo existen estos paquetes, en todo el mundo desarrollado existen estos sistemas.

El escenario ideal, a como yo lo veo, y probablemente quiero plantearlo y que quede en la agenda, el escenario idea es como comprar un paquete de este y, más bien, nosotros acomodar toda la estructura, eso que ya otros países lo han desarrollado. Y no por la experiencia que hemos tenido en este Conglomerado de las contrataciones para el desarrollo de *software*, existiendo ya en el mundo.

El escenario ideal es que otros países más desarrollados que tengan eso, ver cómo podemos implementar acá de manera tal que no tener que empezar a hacer un desarrollo de cero.

Ahora, los técnicos son ustedes, qué está pidiendo la normativa para el caso de Costa Rica. Ese era un comentario en esto.

Indicar que no estoy con la propuesta de acuerdo del punto 2, no me parece. Creo que una cosa es que haya una visión y análisis del presupuesto de contención del gasto y otra cosa es que ya después de hacer un esfuerzo la Dirección de revisión de esto, pongamos para que recorte.

No, yo creo que debería ser más bien con una visión más amplia la propuesta y sobre todo considerando la misma normativa, qué indica sobre el tema de la Dirección de Riesgo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Solo una duda con respecto a las rutas que llevan estos presupuesto. Me gustaría que nos aclararan en materia normativa, don Juan Luis, tal vez, cómo viajan estos presupuestos, porque no estoy seguro si enviar esto a la Administración es procedente, desde el punto de vista normativo.

Puedo entenderlo desde el punto de vista integral y estratégico y me parece que es correcto, pero lo que estoy pensando es en el acuerdo para no cometer un error de esa naturaleza, aunque en el fondo me parece que el amarre de todo tiene todo el sentido del mundo.

Como dice doña Gina, puede ser para arriba o para abajo, depende de qué es lo que se pretenda en ciertos temas que maneja la Dirección de Riesgo, sobre todo, en los contratos, que son cosas utilitarias para la Administración, independientemente del trabajo que lleva la Dirección de Riesgo en todo su acomodo jerárquico de la organización.

Don Juan.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, en este momento todas las áreas de todo el Banco, dependiendo de la pertenencia donde se encuentren, están haciendo las propuestas de presupuesto para el año venidero.

Ciertamente, cada una de esas áreas, con la respectiva supervisión, en el caso de la Administración, en el caso de la Junta Directiva, conformará posteriormente un presupuesto global y completo, donde será sometido a conocimiento nuevamente en este Órgano de Dirección para su aprobación.

Hay algunos que tienen una competencia determinada y en particular, en caso de la Dirección de Riesgos, le compete exclusivamente a la Junta Directiva. Todos sabemos que como una línea de defensa completamente estratégica dentro del gobierno corporativo y cuya vigilancia, seguimiento y cercanía, desde el punto de vista estructural como funcional con la Junta Directiva, es bastante relevante esta discusión para que tengan los recursos necesarios para ejercer esa labor que está llamada por ley prudencial a realizar.

Por eso es importante recalcar lo que inclusive están planteado ahí, que es el artículo 32, en la discusión de la aprobación del acuerdo, la 4-16, en el sentido de que la función de riesgo es independiente, todo eso lo sabemos, en la línea de negocio y en las actividades sustantivas, pero ciertamente, además, tiene que contar con el personal suficiente, los recursos necesarios para desarrollar esa función que es estratégica y que es un complemento de lo que la Junta Directiva y las nuevas normas prudenciales les dicen a los órganos de dirección en la industria financiera que deben tener, anotar. Entonces, son elementos que tienen que tomarse en cuenta en la aprobación del presupuesto.

Este ejercicio que se está haciendo es como un banderazo de salida que le da la Junta Directiva al aprobarlo, de acuerdo con lo que establece en esta sesión, don Alberto, pero teniendo muy en cuenta que precisamente son los insumos necesarios para que ustedes tengan a la mano decisiones acertadas, adecuadas.

Si él habla que hay contratos que están en ejecución, claramente, es que eso requiere un seguimiento adecuado para que cumplan su objetivo y poder llevar a cabo su trabajo y, además, ustedes se van a garantizar que la función que está llamada por ley de la Junta Directiva, de ver con todo el tema del apetito del riesgo y todo lo que eso representa, va a cumplirse.

Ese es el objetivo de fondo que se tiene en este espacio con la aprobación del presupuesto y sí concuerdo con los que han indicado que ese es el aspecto principal por aprobar y, claramente, como lo dije al principio y para contestarle finalmente a don Raúl, en ese proceso de análisis del presupuesto general, la Administración, tendrá la posibilidad de hacer alguna propuesta adicional una vez revisada la aprobación que está haciendo Junta Directiva el día de hoy, si así lo tienen ...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Juan, estoy de acuerdo, pero yo creo que debe haber un consenso con la Administración. La Junta Directiva lo aprobamos, por supuesto, porque es obvio, pero que haya un consenso con la Administración y que haya una revisión en conjunto porque no es como un... algo independiente del Banco.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Si ustedes me lo permiten, en la primera parte, la aprobación, común y simple, tal y como está planteado. Y, la segunda, solicitarle a la Administración que haga una integración y una revisión del presupuesto junto con las otras áreas y que, si tiene alguna consideración que realizar, que, eventualmente, lo haga de conocimiento...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ahí lo dice, según el Plan Estratégico... dice *instruir a la Administración* ... el que dice que *instruir a la Administración*... creo que hay un enlace totalmente que no se puede perder.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Recordemos que toda desviación, una vez aprobado cualquier presupuesto, debe venir a Junta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Exactamente.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

En ese sentido. En ese acuerdo...

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo creo, en aras... no, nada más, don Alberto, rápido. En aras de construir, y sabiendo que hoy Maurilio trabajó con nosotros en el nuevo enfoque estratégico y él también puso a disposición el Área de Riesgo para todo lo que sea necesario en el enfoque y en la priorización de actividades.

Lo que creo que debería suceder, si me lo permiten, es aprobar el Plan Anual, considerando que, si está en un replanteamiento de la estrategia, este podría venir a esta Junta Directiva, que es el cuerpo colegiado que, además, ve la línea de riesgo y proponer algunos ajustes que están enfocados al planteamiento y la priorización que se están haciendo en la Administración.

Y ahí quedaría abierto a que haya una negociación, puede ser hacia arriba o hacia abajo. Entiendo que hay partidas que no se pueden modificar, que tienen que ver también con temas contractuales, pero también con temas de riesgo. Eso no va a suceder, pero tiene que ser en consenso para que esto también, el Área de Riesgo responda al nuevo planeamiento que se está trabajando de priorización.

Es un acuerdo que dice se aprueba y se puede traer o está en construcción un planeamiento estratégico que puede cambiar el monto o las partidas asignadas en este ...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No sé si es un planeamiento estratégico lo que está en proceso.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

No, es una hoja de priorización.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Y enfoque.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Y enfoque.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Eso es más preciso. Cambiar un plan estratégico de estos a estas alturas, la Sugef puede... [incomprensible en el audio]

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Es una hoja de ruta ...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

[Incomprensible en el audio] planes estratégicos cada seis meses.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, yo, perdón, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, era para decir...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo creo que el uno sería aprobar el Plan Anual Operativo de la Dirección Corporativa de Riesgo y, dos, instruir a la Administración para que en conjunto con Riesgo revise bajo la nueva estrategia... hoja de ruta, sería, la nueva hoja de ruta.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

En el mismo uno.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, porque este es en el dos.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Doña Genoveva, disculpe, yo creo... mi humilde recomendación, yo creo que sí tienen que aprobar el plan y el presupuesto, porque esto es un tema también de plazos que hay que presentar el presupuesto a la Contraloría y hay que subirlo.

Se puede revisar y si hay que hacerle alguna modificación, pues se traerá después y se presenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Se aprueba sujeto a cambios...

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Considerando...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Considerando la atención de la nueva estrategia.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No perdamos de vista que este presupuesto es de alcance de la Junta Directiva, al igual que otras áreas y creo que aquí vino el de TI...

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Vienen de Fodemipyme...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Para que tengamos presente todos, el sistema de aprobación, sino nos perdemos con ...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, *aprobar el Plan Anual Operativo de la Dirección Corporativa de Riesgo para el año 2024, así como el presupuesto por el monto establecido y sujeto a cambios después de la revisión con la Administración... bajo la nueva hoja de ruta de las estrategias de la Administración.*

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Exactamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Estamos de acuerdo?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ese acuerdo, perdón, antes de votar.

Ese acuerdo sería machote, como bien lo advirtió ahora don Raúl, para los que vienen, para que quede bien.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Exacto. ¿Si están de acuerdo, señores directores?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

De acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el Plan Anual Operativo de la Dirección Corporativa de Riesgo para el año 2024, así como su Presupuesto para el periodo 2024 por un monto de ₡325 464 028,00.**

**Lo anterior, sujeto a cambios luego de la revisión con la Administración de acuerdo con la nueva hoja de ruta de las prioridades estratégicas.**

**Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el artículo 14 del Acuerdo SUGEF 02-10 Reglamento Sobre Administración Integral de Riesgos”. (944)**  
(Ref.: Acuerdo CCR-15-ACD-155-2023-Art-2)

## **ARTÍCULO 10**

8.3.1.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de actualización del *Reglamento para el Pago de Comisiones por Venta o Renovación de Productos y Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular*. (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-51-2023-Art-4)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y nueve minutos**, inicia su participación virtual el Director de Banca de Personas, Sr. Víctor Rodríguez Bogantes.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenas tardes, don Víctor. ¿Cómo está?

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

Buenas tardes, ¿cómo están?

Gusto en saludarles.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Cómo le fue por Tierra Blanca?

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

Muy bien, gracias a Dios, todo estuvo bien.

Tuve que madrugar un poquillo, pero estuvo bien.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Me alegro. Ahí me mandaron fotos. Ahora las comparto.

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

Muy bien. Excelente.

¿La presentación se puede ver?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor. Ahí está.

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

Muy bien. Es algo muy rápido.

Les comento que esta es una actualización que manda la Gerencia General mediante el oficio 851, es una propuesta de actualización del *Reglamento para la Renovación de Productos y Servicios del Banco* y se agregan aquí algunos temas como la sociedad de fondos.

Comentarles que el Reglamento tuvo unos pequeños ajustes nada más, como les decía, y se incluye lo que está en negrita y subrayado, son los principales cambios del nombre del Reglamento que se está actualizando.

Entonces, al Reglamento se le agrega *para el pago de comisiones...* por usar el nombre que tenía... *o renovación...* entonces se le incluye también el apartado de renovación de productos... *de productos y servicios del Banco Popular y/o de las Sociedades del Conglomerado.*

Se incluyen como les decía, *las Sociedades del Conglomerado Banco Popular y Desarrollo Comunal, a través de funcionarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*, que, básicamente, todo esto...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, don Luis, dónde está esa presentación.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Hay una matriz en Word.

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

Lo que se mandó fue matriz de cambios, pero la matriz realmente tiene los cambios de una forma no tan ordenados como la presentación, entonces, quise yo incorporarlos en la presentación.

Para este tema en particular no se envió presentación.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Volvemos a lo mismo, pero bueno.

Y se escucha muy mal.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, él siempre tiene baja Internet.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

No, pero debe estar allá.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Ahorita está ahí donde vive.

Sí, nada más que se oye un poco extraño, tal vez si apaga la cámara para ampliar el ancho de banda.

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

En estos momentos tengo *full* Internet porque tengo 300 MG, más bien.

Voy a apagar la cámara más bien.

¿Ahí me escuchan mejor?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Pero ¿está cerca del *router*, Víctor?

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

Sí, señora.

Voy a colocarme cerca del *router* para evitar cualquier complicación.

¿Ahora sí me escuchan mejor?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Vieras que no Víctor.

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

¿Ahora?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ahora está bien.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Se escucha mejor, don Víctor.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Adelante, don Víctor.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Víctor, tiene el micrófono apagado.

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

De acuerdo. ¿Me escuchan ahora sí?

Muy bien.

Lo que les decía aquí es que en el Reglamento se modifica el nombre con el fin de incluir en el mismo Reglamento los productos de las sociedades anónimas y aquí en este caso especificar que aplica para los funcionarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Después hay un cambio en el artículo 2 de esa matriz que ustedes tienen ahí, básicamente, lo que se mejora es la redacción para comprender y ampliar el estado de productos, servicios para hacer más inclusivos algunos productos.

En el artículo 6 se agrega en la redacción *Conglomerado Banco Popular*, como les decía, para abarcar sociedades, además, se incluye la palabra *renovación* para abarcar los productos que podrían tener comisiones por esta acción en el caso de necesitemos renovar las líneas de crédito y que se sea del interés del Banco de realizar.

La siguiente lámina lo que habla es de... en el artículo 7 hay un cambio que se agrega que tanto la Gerencia General Corporativa como la Subgerencia de Negocios, podrán definir los términos con las respectivas gerencia de las sociedades respecto a los ajustes de las tarifas que puedan pagar a los funcionarios del Banco Popular.

Y, después se ajusta el artículo 19 para aclarar que el pago de viáticos se reconoce con autorización previa de las respectivas jefaturas. Básicamente este es uno de los cambios más importantes que tiene el Reglamento.

Como les decía lo que se hace es cambios de redacción básicamente, se arreglan también algunas definiciones y un apartado que considera un glosario que antes no lo tenía.

Se amplía un poco el alcance porque estamos hablando de que estamos incluyendo sociedades anónimas, además, se agregan, como les decía, la renovación de los productos y servicios.

Hay un tema también que omití decirles y me disculpan, se unifican también los artículos 4 y 6 del Reglamento, quedando solamente un artículo en este caso. Entonces, básicamente eso es la presentación.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Don Víctor, yo revisé la matriz con la propuesta de cambio, me parece que, ya lo planteaste, el enfoque es integrar a todo el Conglomerado, las sociedades para que sea la herramienta que aplican todos los entes del Conglomerado, pero yo entendería, y tengo que decir que no leí el documento base, leí solo la propuesta de cambio, pero, a ver, estamos ajustando solo, a ver cómo lo explico, ¿solo el Reglamento, esos ajustes o estamos haciendo cambios en las comisiones?

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

No, no son cambios en las comisiones. Perdón, primero que nada, buenas tardes.

No, no son cambios en las comisiones. Básicamente, lo que se está haciendo es los ajustes que planteaba anteriormente, en temas de redacción, en temas de alcance, que se incluyen las sociedades anónimas y el nombre del Reglamento que se está cambiando, nada más.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Para hacerlo más integral al Conglomerado. Es eso.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, definiciones.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias, don Víctor.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Don Mario me había comentado y también con Víctor hemos hablado de que hay que hacer un esquema de comisiones distinto. Eso nos permite... esta es una de las sombrillas, pero hay que trabajar en un esquema de comisiones.

Estamos en ese proceso y traeremos el esquema de comisiones cuando lo tengamos, pero Mario ahí tiene varias ideas para poder impulsar las líneas de negocio que queremos impulsar.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Y este marco es propicio para...?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Nos permite hacerlo.

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

Yo ayer conversé con don Mario sobre el tema, como plantea doña Gina, y totalmente de acuerdo con lo que plantea don Mario, aquí lo que hay es una... vamos a ver, este Reglamento aplica únicamente para las personas que vamos a tener...recuerden que la Junta Directiva Nacional el año pasado aprobó las plazas para todo lo que son los vendedores que vamos a tener nosotros en la calle, la fuerza de ventas externa, le llamamos nosotros, pero es interna a la sociedad comercial, son empleados con servicios especiales. Lo que vamos a trabajar con don Mario y tenemos que trabajarlo con la Dirección de Capital Humano es todo el pago de comisiones que vamos a darle a los empleados del Banco Popular para mejorar la productividad y la venta de productos y servicios planteado en los que tenemos en plataforma.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Mario.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Igualmente, yo no leí el documento base, no me llegó, nada más me llegaron estas modificaciones, entonces, estuve conversando con Víctor y me aclaro, primero que todo, que este es un esquema de comisiones para fuerza de ventas comisionista (así lo llaman) que es la nueva fuerza de ventas que se va a incorporar como líneas especializadas para potencializar las ventas.

Ahora bien, al hablar de un monto fijo más una variable, el monto fijo tiene que absorber, si me permiten el término, una venta mínima porque, por eso, se le está pagando el monto fijo.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Meta mínima.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Una meta mínima o venta mínima, es que depende del alcance de los productos que se van a incluir, inclusive, dependiendo del rol de cada uno de los colaboradores de la fuerza de ventas, si esto se dimensiona posteriormente para la fuerza de ventas, llamémoslo interna, o sea, ya propia del Conglomerado, una manera es no dar una comisión en dinero, sino en puntos dependiendo de la complejidad de cada uno de los productos que llegue a materializar un colaborador con una meta mínima, como dice usted, y superando esos puntos es que empieza a generar comisión, pero no en plata, sino en puntos y los puntos equivalen a dinero.

Más o menos, así se ventilaba y me perdonan porque así lo tenía, y no es que sea la panacea, pero la verdad es que funcionaba bien, porque no es conveniente ligarlo a dinero, sino a puntos que se transfieren en dinero dependiendo no solo de complejidad de venta del producto, porque hay muchas cosas que son muy fáciles de vender y otras no tanto, sino también a los requerimientos que tenga el Bando en

determinado momento sobre lo que quiere impulsar y, precisamente, ahora estaban hablando ustedes del plan comercial, de las metas comerciales, etcétera, entonces, dependerá si en determinado momento, por ejemplo...no me estoy adelantando, pero lo que vamos a presentar ahora donde uno de los productos que hay que fortalecer a efectos de ingresos por comisiones todo es tarjeta de crédito, pues, entonces, si tarjeta de crédito es una prioridad, a tarjeta de crédito se le da mucho mayor recurso.

Mas o menos. Lo hablé muy rápido, porque no tengo el otro documento base, pero sí adelanté a doña Gina que tenía algunos comentarios que posiblemente podrían requerir no reconsideraciones, porque el documento es muy genérico, pero ya cuando se fije el sistema...y el último, si me permiten ampliar, es que este tipo de iniciativas son muy buenas; yo aplaudo que pasemos de un sistema de pago fijo a pago variable, porque es la manera de incentivar y de generar mayor productividad en nuestros colaboradores, ya sea los que vienen de afuera o los que están adelante, pero, porque me hablaron de 160 posibles contrataciones, normalmente lo que se hace en todo este tipo de cosas es un plan piloto y se implementa en una, dos o tres oficinas para ver el resultado de ventas y de productividad de esas dos o tres oficinas, para realmente dimensionar no solo cuánto se pagó, sino compararlas con oficinas que no están aplicando esa implementación de comisiones.

Inclusive, una metodología es en una misma oficina implementar tres colaboradores bajo ese esquema y tres que no lo están y empezar a hacer ese tipo de ejercicios para que cuando ya tengamos todo aprobado bajo el PHVA, plantear, hacer, verificar y actuar, se va corrigiendo y ya cuando tengamos todo esto bien formulado proceder a la masividad y a que todos los colaboradores del Conglomerado y también esa fuerza de ventas externa puedan...

Esa es la visión, yo no tengo el documento base, pero por ahí anda el asalto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Nada más les quiero decir que lo que sigue dura como hora y media, para que, por favor, nos concentremos en el tema.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias, señora Presidenta. No, es que vale mucho la pena la aclaración que hace don Mario, porque yo había entendido diferente el tema de las comisiones. Estas son para nuestra fuerza de ventas del Conglomerado.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Del Banco.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Y de las Sociedades Anónimas, si hubiera el caso.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Este planteamiento es para la fuerza de ventas externa que se había autorizado contratar.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Yo lo había entendido.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

¿Me permite, doña Genoveva?

Nada más para cerrar el punto, don Víctor está aquí y algunos que han podido estar hablando conmigo. Fuerza de ventas propia del Banco todavía no vamos a traer, sino por servicios especiales, porque vamos a armar proyectos piloto que nos permitan medir, exactamente, el impacto del proyecto. Entonces, ahora, nos vamos a ir llenando —y ustedes lo van a ir viendo— de planes piloto asociados a estrategias de negocio, para que, si eso nos sirve, vamos a tomar el almácigo y lo vamos a plantar, ahora sí, en el cafetal, por decirlo de alguna manera, pero no vamos a trabajar más fuerza de ventas desde el inicio, sino que vamos a hacerlo con planes piloto para ver cómo nos va con los diferentes.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

La duda que tengo es que estas modificaciones —entiendo— aparte de esto que estamos hablando, es también para hacer el documento de manera conglomeral, están incluyéndose las Sociedades ¿No?

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

No, no, este reglamento es para funcionarios del Banco y se incluyó que puedan vender productos del Conglomerado.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

¿Eso sí se habló también con las empresas del Conglomerado, o sea, que hay un consenso también?

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

Sí, señora. Actualmente...[hablan varias personas a la vez 1:18:06].

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, don Víctor.

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Muy brevemente. Es que sonó como música para los oídos lo que dijo la Gerente y el Subgerente, porque yo siempre he dicho aquí que — en mi entender— jamás se debe tratar a desiguales como iguales: en temas de ventas hay regiones de regiones, hay agencias de agencias y, entonces, el ir probando viendo a ver qué de eso puede ser uniforme, me parece a mí, entre más quede eso es por regiones, o sea, por sucursales o por sectores; hay lugares y yo siempre pongo el ejemplo y es cuando lo que hemos conversado Raúl y yo de la uniformidad, porque la uniformidad trae datos que a usted no le cierran, porque está tratando a Quepos igual que a Ciudad Neily —y sigo yo, “Petra con calentura”—.

Quepos con un margen impresionante y apenas es una agencia, entonces, hay que meter el modelo de negocios agresivo y saber que, cuando usted tiene un dato que en la Región Brunca más del 40% del empleo lo dan las cooperativas en una zona con esa pobreza, entonces, su modelo de negocios es otro, incluso, cómo le llega usted a un modelo de comercio que tiene una frontera como la de nosotros en Canoas y hay que ser agresivos ahí, o cómo cruza usted el Golfo y ve que es lo que hay en un lugar como Puerto Jiménez donde llegan 50.000 extranjeros (por tierra, 7 horas, o por un tipo de transporte aéreo), pero está el Nacional y el Costa Rica y adivinen cuál no está... ¡Nosotros! y, tal vez, ahí en la inversión en las pymes para surtir a todo lo que llega para hacer una inversión bien agresiva y ahí tenemos otro modelo de negocios, pienso yo al escucharlos, por eso fue por lo que dije esa introducción.

Además, el hecho de ir regionalizando ese tipo de cosas, buscando los negocios con la data, con la estadística, vayan y se paran en Aguirre y en esos 10, 15 o 20 kilómetros para llegar a Palmar Norte se fijan hacia arriba del modelo que está ahí arriba y el modelo que está en todo ese desarrollo de Uvita ¡es impresionante lo que va a haber allá arriba! Y nosotros cerramos la agencia y no nos damos cuenta, porque no tenemos un plan de llegar a las pymes de abajo para que todavía sigan siendo costarricense y dando un servicio arriba impresionante de desarrollo, pero impresionante así de \$300 millones frente a una playa por la que yo no voy a dar un cinco, como Dominical, donde van a haber desarrollos de \$800 millones, sin hablar de Ojochal frente a ¡que ni me gusta la vista frente a la salida del Térraba! ¡En las bocas del Térraba, qué feo! y yo nací ahí, pero ahora eso es lindísimo para los demás. ¡Hay un desarrollo habitacional y de consumo impresionante!

Entonces, digo yo, ahí hay que ir a buscar la estadística. Solo permisos de construcción en esa zona que le dije son 1.800, entonces, ahí están los negocios, pero ¿verdad que lo hemos hablado aquí en el pasado? Entonces, como una explicación o una regionalización; hay una forma diferente, supongo. Ver qué está pasando en Limón es diferente en Puerto Viejo, pero, bueno, quería acotarlo solo para que quedara que tal vez esa era moción que...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge Eduardo.

Sigamos con la propuesta del acuerdo:

1. *Aprobar la actualización del Reglamento para el Pago de Comisiones por Venta o Renovación de Productos y Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular, el cual se leerá de la siguiente manera:*

2. *Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento para el Pago de Comisiones por Venta o Renovación de Productos y Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular.*

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

¿Si están de acuerdo, señores?

Acuerdo en firme.

Gracias, don Victor.

**El Director de Banca de Personas, Sr. Rodríguez Bogantes:**

A ustedes las gracias. Que pasen una feliz tarde y noche.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, igualmente.

En su calidad de tal y en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S. A.; Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A., y de la Operadora de Planes de Pensiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

***“1. Aprobar la actualización del Reglamento para el pago de comisiones por venta o renovación de productos y servicios del Banco Popular y/o de las Sociedades del Conglomerado Banco Popular y Desarrollo Comunal, a través de funcionarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, el cual se leerá de la siguiente manera:***

**Reglamento para el pago de comisiones por venta o renovación de productos y servicios del Banco Popular y/o de las Sociedades del Conglomerado Banco Popular y Desarrollo Comunal, a través de funcionarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal**

**Definiciones:**

**Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal:** El Banco y sus sociedades.

**Sociedades:** Sociedades anónimas propiedad del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

**Ejecutivo de Ventas Comisionista:** Es todo aquel funcionario que el Banco contrata para vender, renovar o mantener sus productos o servicios bancarios del Conglomerado.

**Artículo 1°. Alcance**

El alcance del presente reglamento será para todos los funcionarios que se acojan a esta modalidad de salario base más comisiones (interinos, fijos, suplencias, servicios especiales) y personal de nuevo ingreso a la Institución, dicho personal para los efectos del presente reglamento se define como Ejecutivos de Venta Comisionistas.

Asimismo, el personal que se encuentra actualmente contratado podrá realizar el traslado de modalidad salarial, para lo cual se debe firmar un adendum al contrato de trabajo donde el funcionario acepte de forma consensuada el traslado a la modalidad de pago (salario base más comisiones). No obstante, no se limita en el presente reglamento, la continuidad de los servicios de colocación de productos o servicios de las sociedades anónimas que integran el Conglomerado y que realiza el personal ejecutivo del Banco, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17° del presente reglamento.

**Artículo 2°**

El presente reglamento establece las disposiciones generales a que deberán someterse los pagos de comisiones a los Ejecutivos de Venta Comisionistas que el Conglomerado Banco Popular designe para la venta de sus productos o servicios bancarios, tales como:

Afiliación de comercios y socios comerciales  
Afiliación de negocios al sistema de puntos de venta para programas de fidelidad de tarjetas débito y crédito  
Colocación y venta de tarjeta de crédito Visa  
Colocación y venta de créditos  
Afiliación de cuenta de ahorros a la Tarjeta Popular con firma de BP Integra  
Afiliación de comercios a Conexión BP  
Afiliación de comercios o personas a Punto BP  
Afiliación de patronos al sistema pago planillas por cajero automático.  
Venta de contratos de pensiones complementarias (por parte de personal ejecutivo del Banco)  
Venta de seguros (por parte de personal ejecutivo del Banco)  
Venta de títulos valores y productos bursátiles, cuando tengan la autorización o credencial correspondiente.  
Cualquier otro producto o servicio que el Banco expresamente autorice en el contrato respectivo con el Ejecutivo de Ventas Comisionista (por parte de persona ejecutivo del Banco)  
Cualquier otro producto o servicio que el Banco expresamente autorice en el contrato respectivo con el Ejecutivo de Ventas Comisionista, así como la renovación de cualquiera de estos productos según lo determine el Banco

#### Artículo 3°

Se entiende por pago de comisiones, aquellos pagos realizados a Ejecutivos de Ventas Comisionistas del Banco Popular por concepto de los productos o servicios bancarios vendidos o renovados del Conglomerado, además de los pagos dispuesto en el artículo 18° del presente reglamento para el personal ejecutivo del Banco.

#### Artículo 4°

El Banco a través de la Dirección de Capital Humano, establecerá la nomenclatura y categoría de Ejecutivos de Venta Comisionistas, para lo cual tomará en cuenta los requisitos de estudios, experiencia en ventas, conocimientos técnicos, complejidad de los productos o servicios por colocar y cualquier otro relacionado con las funciones propias del puesto a efecto de definir la base de salario, distinguir bases de cálculo, porcentajes de comisión o montos aplicables a dicha categorización y, para establecer el monto de comisiones por liquidar.

#### Artículo 5°

Los Ejecutivos de Venta (no contemplados dentro de la definición del presente reglamento) que se acojan a este reglamento podrán ser nombrados por las modalidades vigentes (interinos, fijos, suplencias, servicios especiales) en el Banco Popular o contratados externamente, según las disposiciones que estipule la Dirección de Capital Humano. Asimismo, deberán suscribir el contrato correspondiente como Ejecutivos de Ventas Comisionistas y cumplir fielmente lo estipulado en este Reglamento.

#### Artículo 6°

Las tarifas de las comisiones por la venta de cada producto o servicio bancario del Conglomerado Banco Popular se regirán por la *Tabla de Tarifas de Comisiones por Venta o Renovación de Productos o Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular*, la cual formará parte del contrato.

#### Artículo 7°

La Gerencia General Corporativa o la Subgerencia General de Negocios se encargará de fijar las tarifas de comisiones según sean calculadas de forma porcentual, monto por la venta, renovación, cobro u otro tipo de transacción relacionada con un producto o servicio bancario; asimismo, revisará periódicamente, al alza o a la baja (al menos cada año) las tarifas establecidas por pago de comisiones, con el propósito de adecuarlas a las nuevas exigencias económicas que se produzcan. Para ese efecto elaborará la respectiva *Tabla de Tarifas de Comisiones por Venta o Renovación de Productos o Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular*, la cual formará parte del contrato.

En el caso de las sociedades, estas operarán con los indicadores que ya tienen establecidos, así como las tarifas de comisiones que ya poseen. En caso de ajustes la Gerencia General Corporativa o la Subgerencia General de Negocios definirá los términos con las respectivas gerencias de las sociedades.

#### Artículo 8°

En la *Tabla de Tarifas de Comisiones por Venta o Renovación de Productos o Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular* se especificará para cada producto o servicio la regla de cálculo aplicable para el cálculo del monto por liquidar por concepto de comisión.

El Banco podrá pagar comisiones por renovación, mantenimiento y por servicio postventa de cualquiera de los productos o servicios colocados al amparo del presente reglamento, lo cual se deberá definir en la *Tabla de Tarifas de Comisiones por Venta o Renovación de Productos o Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular*.

#### Artículo 9°

Los pagos por comisiones a que se refiere este reglamento serán aplicables a aquellas personas funcionarias que se acojan a esta modalidad de salario base más comisiones (interinos, fijos, suplencias, servicios especiales) y personal de nuevo ingreso a la Institución y que hayan firmado el contrato especial para sus funciones de Ejecutivos de Ventas Comisionistas, además de los pagos dispuestos en el artículo 17° del presente reglamento para el personal ejecutivo del Banco.

#### Artículo 10°

La Dirección de Capital Humano determinará los procedimientos y formas de pago a los Ejecutivos de Venta Comisionistas, lo cual quedará estipulado en el contrato correspondiente.

#### Artículo 11°

La Dirección o Área correspondiente será la encargada de girar las instrucciones de pago a la Dirección de Capital Humano. Deberá indicar al menos lo siguiente:

- Nombre del Ejecutivo de Ventas Comisionista.
- Nombre y número de empresas o personas afiliadas.
- Número y nombre de comercios empresas afiliadas.
- Número y tipo de servicio o producto vendido.
- Monto de la comisión devengada.
- Fecha de la venta.
- Revisión y aprobación de la Jefatura correspondiente.
- Cualquier otra información requerida.

#### Artículo 12°

El Banco no reconocerá pago de comisiones a los Ejecutivos de Ventas Comisionistas por las siguientes causas:

-Para aquellos Ejecutivos de Ventas Comisionistas que no hayan afiliado negocios, empresas o productos o servicios nuevos o renovaciones en cada período de un mes, o bien que no cumplan las condiciones establecidas en el esquema de comisiones.

-Respecto a ventas realizadas durante períodos de incapacidad, vacaciones o permisos sin goce de salario.

- Cuando la Gerencia General Corporativa o Subgerencia General de Negocios resuelva suspender o discontinuar un producto o servicio por razones técnicas o suspensión de los proyectos, el Ejecutivo de Ventas Comisionista no podrá alegar ni requerir compensación económica de ningún tipo a falta de la disponibilidad de dicho producto o servicio.

#### Artículo 13°

Cada dependencia que cuente con Ejecutivos de Ventas Comisionistas generará la información correspondiente a las ventas efectuadas por cada Ejecutivo de Ventas Comisionista, producto o servicio para obtener así los indicadores que permitan evaluar la gestión de ventas y tomar las acciones correctivas que correspondan.

#### Artículo 14°

El monto de cada comisión en ningún caso podrá ser superior al estipulado en la *Tabla de Tarifas de Comisiones por Venta o Renovación de Productos o Servicios Bancarios del Conglomerado Banco Popular*, resultante según las reglas de cálculo definidas.

#### Artículo 15°

El Ejecutivo de Ventas Comisionista requerirá de períodos de capacitación y trabajos de revisión de los planes y proyectos de ventas; la administración deberá velar por que estos procesos se lleven a cabo con la menor interrupción posible de las funciones de venta.

#### Artículo 16°

Características específicas del puesto:

a. Debido a sus funciones, el personal deberá contar con disponibilidad para cumplir su jornada en diferentes horarios y días de la semana. Podrá firmar contrato de teletrabajo de ser compatible con sus funciones y su supervisor o jefatura asignará y llevará el control de la ejecución de las tareas y resultados esperados. Para esto se establecerá una metodología de asignación de actividades, seguimiento, control de cumplimiento de metas y asistencia.

b. El personal debe contar con la disponibilidad y facilidad de desplazarse dentro del área geográfica asignada definida por el Banco según sus necesidades y estrategias; esto para dar atención a sus actividades planificadas. Asimismo, en función de las necesidades del Banco le corresponderá desplazarse de su centro de trabajo o zona geográfica asignada a otras cuando así lo requiera la Institución.

#### Artículo 17°

El Banco, en coordinación con las sociedades, podrá suscribir convenios de colocación de productos o servicios de las sociedades anónimas que integran el Conglomerado. Para la colocación de dichos productos o servicios podrá disponer de su personal ejecutivo, distribuido en los diferentes centros de negocios. Dichos funcionarios deberán contar con las acreditaciones o requisitos técnicos o profesionales, que según el marco normativo o de regulación le sea aplicable para sus ejecutivos a la respectiva sociedad anónima, en el ejercicio de las funciones de asesoría y colocación. Las tarifas de las respectivas comisiones y las metodologías utilizadas para su cálculo las definirá el Banco tomando como insumo las recomendaciones técnicas que al efecto se negocien con las respectivas sociedades.

#### Artículo 18°

El Banco Popular se encuentra facultado para establecer metas mensuales de colocación de los productos o servicios, los cuales deberán ser alcanzados para garantizar la base de ingreso bruto de cada producto o servicio, y como mecanismo de rendición de cuentas sobre el desempeño o productividad del Ejecutivo de Ventas Comisionista. Queda igualmente facultado para rescindir el contrato de Ejecutivo de Ventas Comisionista a funcionarios que no logren alcanzar las metas de colocación o renovación definidas por cuatro meses consecutivos o cuatro meses alternos en los últimos doce meses.

#### Artículo 19°

Los gastos de viaje y transporte se regularán en forma independiente del pago de comisiones y se pagarán de acuerdo con el *Reglamento de Gastos de Viaje* de la Contraloría General de la República, o bien según el esquema definido por el Estado o la institución cuando correspondan y previa autorización de la respectiva jefatura.

## Artículo 20°

Este reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Aprobado en Sesión Ordinaria n.º 6028 del 8 de agosto de 2023, publicado en La Gaceta n.º XXX del XX-XX-XXXX.

**2. Instruir a la Secretaría General para que coordine la publicación del Reglamento para el pago de comisiones por venta o renovación de productos y servicios del Banco Popular y/o de las Sociedades del Conglomerado Banco Popular y Desarrollo Comunal, a través de funcionarios del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

Lo anterior, de conformidad con los artículos 24 inciso b) y 25 de la Ley 4351 Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (939)  
(Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-51-2023-Art-4)

### ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con un minuto**, finaliza su participación virtual Víctor Rodríguez Bogantes, Director de Banca de Personas

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sociedades Anónimas, no hay.

Otras dependencias internas o externas, no hay.

Asuntos Varios, no hay.

Al ser las **VEINTE HORAS CON TREINTA Y SIETE MINUTOS** finaliza la sesión.

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

### SESIÓN ORDINARIA 6029

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL VEINTINUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera virtual mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS DEL MIÉRCOLES NUEVE DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano; y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además: la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega; el Subauditor Interno, Sr. Marco Chaves Soto; el representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Alberto Navarro Barahona; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

Después de comprobado el quórum, se conoce el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

### 3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite información del detalle del cumplimiento de las metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2023 y su ejecución presupuestaria al II trimestre de 2023. (Ref.: Oficio SJDN-1108-2023)

3.2.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General Corporativo a. i., expone las acciones ejecutadas para que se aplique el salario diferenciado de ¢7.650.574,00, al puesto de Director de Tecnología de Información, cuyo ajuste rige a partir del 01 de julio del 2023. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6017-Acd-791-2023-Art-14. (Ref.: Oficio GGC-1208-2023)

3.3.- El Comité Corporativo de Cumplimiento comunica a la Junta Directiva Nacional, que en relación con solicitud de analizar si hubo algún tipo de incumplimiento a la Ley 7786, el tema se conoció en la sesión 10 del 2 de junio y se tomó el acuerdo CCC-10-Acd-91-2023-Art-3 remitido a este órgano de dirección, informando sobre las sanciones disciplinarias aplicadas por la Dirección Banca de personas a gerentes y jefes de oficinas comerciales por las inconsistencias registradas en las labores realizadas para la prevención de los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y para la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. (Ref.: Acuerdo CCC-12-ACD-114-2023-Art-13)

3.4.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Gerencia General Corporativa para que gestione de forma directa ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) o mediante las organizaciones que agremian a las entidades financieras nacionales, según convenga, una audiencia para que la alta gerencia de este Conglomerado Financiero exponga las desventajas competitivas que está provocando la atención de la plataforma del CICAC, de tal manera que se promueva una aplicación equiparada del reglamento correspondiente y los respectivos lineamientos operativos. (Ref.: Acuerdo CCC-14-Acd-130-2023-Art-3)

### 4.- Asuntos de Presidencia.

### 5.- Asuntos de Directores.

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

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

7.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor de Junta Directiva Nacional, solicita autorización para participar en el Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero por realizarse los días 11 y 12 de setiembre, en la Ciudad de Antigua Guatemala y en la Pasantía Programa de Finance and Banking Agility en la Universidad de Illinois, Chicago del 23 al 27 de octubre del presente año. (Ref.: Oficio AJD-109-2023)

### 8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

### 8.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Tecnología de Información.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe del Programa de Transformación Digital actualizado al 30 de abril de 2023. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-14-ACD-109-2023-ART-7)

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, el Presupuesto de la Auditoría Interna. (Ref.: Oficio AG-103-2023 y AG-115-2023)

Comisión de Pautas y Banca Social.

8.3.3.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para aprobación, el Presupuesto y el Plan Anual Operativo del Fodempyme para el año 2024. (Ref.: Acuerdo CPBS-11-ACD-72-2023-Art-4)

8.3.4.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada los informes de gestión de la Dirección Banca Empresarial y Corporativa y la Dirección de Fodempipyme, en los que se describen los logros de las metas asignadas al 30 de junio de 2023. (Ref.: Acuerdo CPBS-11-ACD-77-2023-Art-2)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, remite informe que evidencia, en el ámbito conglomerado, el impacto de la publicación del viernes 28 de julio de 2023, en atención al acuerdo tomado en la sesión 6027. (Oficio por distribuir)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Hay algún comentario al respecto? ¿Don Luis, no hay ningún cambio, no hay nada?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Francamente, a mí Daniel no me dijo nada, pero no sé si doña Gina sabe lo de la sucursal de San Carlos.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, buenas tardes a todos y a todas.

Sí, doña Genoveva, es para ver si podemos retirar el tema de la sucursal de San Carlos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ese es el punto...

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Ese es el punto, yo también estoy como usted, con las 2 computadoras.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Es el 8.4.2.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Y es exactamente por el mismo tema que hablamos ayer, el replanteamiento de un multicanal en las sucursales. Entonces, esta va a ser el primero modelo que venga con un planteamiento multicanal.

Entonces, estamos redefiniendo la sucursal.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Y, doña Gina, el 8.4.1. Habíamos agendado que la Gerencia iba a remitir el informe de evidencia en el ámbito conglomerado al impacto de la publicación de lo sucedido viernes 28 de julio de 2023.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

¿Que se envió a Sugef?

Sí, yo no sé, qué pena. Igual quedó en la agenda, pero como eso tenía tiempo Sugef, ¿yo no sé si don Alberto ya lo envió y lo podemos ver? Es un informe muy corto sobre el impacto.

¿Don Alberto, usted lo puede proyectar?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Alberto lo tenía.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Doña Gina, sí, lo que se envió a la Sugef... nosotros en el Comité Corporativo de Riesgo, a solicitud de doña Genoveva, doña Genoveva me pidió que hiciera un análisis. Eso se vio en el Comité Corporativo de Riesgo y se elevó a la Junta, todavía no está agendado.

Yo creo que podría, más bien, verse con ese informe que es más profuso.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, porque es exactamente el mismo, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, ¿lo pasamos?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, señora, para cumplir con ese acuerdo con esa nota de Sugef, que es prácticamente los mismo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Solamente, entonces, esos dos, don Luis Alonso?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, señora.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perfecto, si están de acuerdo. Doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo con la propuesta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña María Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo con el orden del día.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, Genoveva Chaverri, de acuerdo con el orden del día y los cambios hechos.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dejar pendientes, para una próxima sesión, los siguientes puntos de agenda:**

**8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, remite informe que evidencia, en el ámbito conglomeral, el impacto de la publicación del viernes 28 de julio de 2023, en atención al acuerdo tomado en la sesión 6027.**

**8.4.2.- La Gerencia General Corporativa adjunta el oficio SGO-545-2023 de la Subgerencia General de Operaciones, que contiene el oficio DIRSA-398-2023 en el que se brinda el detalle de actividades y responsables para la apertura de una oficina comercial en Ciudad Quesada en el sector conocido como Hospital. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6011-Acd-706-2023-Art-18. (Ref.: Oficio GGC-1221-2023)**

**2. Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6029 celebrada el 9 de agosto de 2023”. (945)**

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, continuamos con la aprobación del acta, ya que recuerdan que fue feriados.

Asuntos informativos, don Luis.

**ARTÍCULO 2**

3.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite información del detalle del cumplimiento de las metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2023 y su ejecución presupuestaria al II trimestre de 2023. (Ref.: Oficio SJDN-1108-2023)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.1 proviene de la Secretaría, el cual adjunta Informe del detalle del cumplimiento de las metas del PAO para este año, con corte al segundo trimestre.

La propuesta es darlo por conocido.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio SJDN-1108-2023, mediante el cual el Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, Secretario General, remite información del detalle del cumplimiento de las metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2023 y su ejecución presupuestaria al II trimestre de 2023”. (946)**

**ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 3**

3.2.- El Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General Corporativo a. i., expone las acciones ejecutadas para que se aplique el salario diferenciado de ¢7.650.574,00, al puesto de Director de Tecnología de Información, cuyo ajuste rige a partir del 01 de julio del 2023. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6017-Acd-791-2023-Art-14. (Ref.: Oficio GGC-1208-2023)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El Gerente General Corporativo a. i., don Daniel Mora expone las acciones ejecutadas para que se aplique el salario diferenciado al Director de Tecnología de Información, cuyo ajuste rige a partir del 01 de julio del 2023. Lo anterior, en atención a un acuerdo de esta Junta.

La propuesta es darlo por recibido.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-1208-2023, mediante el cual el Sr. Daniel Mora Mora, Gerente General Corporativo a. i., expone las acciones ejecutadas para que se aplique el salario diferenciado de ¢7.650.574,00, al puesto de Director de Tecnología de Información, cuyo ajuste rige a partir del 01 de julio del 2023.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6017-Acd-791-2023-Art-14”. (947)**

**ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 4**

3.3.- El Comité Corporativo de Cumplimiento comunica a la Junta Directiva Nacional, que en relación con solicitud de analizar si hubo algún tipo de incumplimiento a la Ley 7786, el tema se conoció en la sesión 10 del 2 de junio y se tomó el acuerdo CCC-10-Acd-91-2023-Art-3 remitido a este órgano de dirección, informando sobre las sanciones disciplinarias aplicadas por la Dirección Banca de personas a gerentes y jefes de oficinas comerciales por las inconsistencias registradas en las labores realizadas para la prevención de los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y para la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas. (Ref.: Acuerdo CCC-12-ACD-114-2023-Art-13)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.3 proviene del Comité Corporativo de Cumplimiento, el cual comunica a esta Junta en relación con solicitud de analizar si hubo algún tipo de incumplimiento a la Ley 7786.

El tema se conoció en la sesión 10 del 2 de junio y se tomó un acuerdo por parte del Comité, remitiendo a este órgano de dirección... informando sobre las sanciones disciplinarias que se habían dado a la gente del negocio en relación con la prevención de los riesgos de legitimación de capitales y en observancia a la Ley.

La propuesta también es dar por conocido ese comunicado del Comité de Cumplimiento.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Perdón, Luis.

Nada más, en realidad, el objetivo es cerrar el acuerdo porque ya hicimos la presentación en Junta y en el Comité ya se dio por recibido que la Junta lo conoció y estamos cerrando el acuerdo.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Perfecto.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el acuerdo CCC-12-ACD-114-2023-Art-13, mediante el cual el Comité Corporativo de Cumplimiento comunica a la Junta Directiva Nacional, en relación con la solicitud de analizar si hubo algún tipo de incumplimiento a la Ley 7786, que el tema se conoció en la sesión 10 del 2 de junio y se tomó el acuerdo CCC-10-Acd-91-2023-Art-3 remitido a este órgano de dirección, informando sobre las sanciones disciplinarias aplicadas por la Dirección Banca de personas a gerentes y jefes de oficinas comerciales por las inconsistencias registradas en las labores realizadas para la prevención de los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y para la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.**

**Con lo anterior se da por cumplido el acuerdo JDN-6005-Acd-617-2023-Art-8”. (948)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 5**

3.4.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional que instruya a la Gerencia General Corporativa para que gestione de forma directa ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) o mediante las organizaciones que agremian a las entidades financieras nacionales, según convenga, una audiencia para que la alta gerencia de este Conglomerado Financiero exponga las desventajas competitivas que está provocando la atención de la plataforma del CICAC, de tal manera que se promueva una aplicación equiparada del reglamento correspondiente y los respectivos lineamientos operativos. (Ref.: Acuerdo CCC-14-Acd-130-2023-Art-3)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

También el que sigue proviene del Comité Corporativo de Cumplimiento, el cual remite a esta Junta... aquí tal vez yo me confundí un poco porque el Comité le mandó el acuerdo a la Gerencia, entonces, iba a llegar por parte del Comité el acuerdo y también iba a llegar por parte de la Junta.

Pero, en realidad, lo que están pidiendo es que se instruya a la Gerencia General Corporativa para que esta se reúna ya sea con la Sugef o con el ente que más convenga para advertir las desventajas competitivas que está provocando la atención de la plataforma del Cicac.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Si quiere explico.

Compañeros, vieran qué interesante porque cuando todas las Sociedades en la reunión del Comité Corporativo de Cumplimiento empezamos a ver los temas de los planes de trabajo y todo lo que era normativa, todos se quejaron sobre los requisitos y lo que estaba pidiendo Cicac y los cambios que está haciendo la Sugef con respecto al Cicac.

Entonces, coincidieron todos de que era importante, ya algunos y la misma Oficialía de Cumplimiento ha tenido reuniones con Sugef, pero que Sugef tiene que ser consciente de que todos esos cambios afectan plazos, procesos e, incluso, esos cambios han afectado hasta a Tecnología de Información porque se han hecho cambios de historias, que se han venido haciendo procesos en Tecnología que ahora se tienen que volver a hacer.

Entonces, aquí, el llamado de todas las Sociedades fue que, por favor, la Gerencia vaya a hablar con la Sugef para que sea consciente de que esos cambios que ellos están haciendo realmente están generando mucho problema y muchos reprocesos en todas las Sociedades y en el Banco en sí. Entonces, necesitamos el apoyo de doña Gina.

Ese es el acuerdo y la solicitud.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Eso sería, solamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Si están de acuerdo, procedemos a la votación de los acuerdos de asuntos informativos. Doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo en darlos por conocidos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo en darlos por conocidos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Instruir a la Gerencia General Corporativa para que gestione de forma directa ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) o mediante las organizaciones que agremian a las entidades financieras nacionales, según convenga, una audiencia para que la alta gerencia de este Conglomerado Financiero exponga las desventajas competitivas que está provocando la atención de la plataforma del CICAC, de tal manera que se promueva una aplicación equiparada del reglamento correspondiente y los respectivos lineamientos operativos”. (949)**  
(Ref.: Acuerdo CCC-14-Acd-130-2023-Art-3)

#### **ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 6**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

**En asuntos de Presidencia, nada más una consulta.**

¿Don Luis, ya se recibieron los documentos que esta Junta le había solicitado, en un plazo de 24 horas, al señor Auditor?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

No señora, no hemos recibido respuesta todavía.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿No se ha recibido?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

No, señora.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

¿Ya se venció el plazo, doña Genoveva?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señora.

#### **ARTÍCULO 7**

5.- Asuntos de Directores.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

En asuntos de directores, ¿alguien tiene algo?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Yo, brevemente. Nada más para que la Secretaría nos informe día y hora a la que la Auditoría entrega los documentos solicitados.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Tomó nota, don Luis Alonso?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, claro, cómo no.

## **ARTÍCULO 8**

7.1.- El Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor de Junta Directiva Nacional, solicita autorización para participar en el Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero por realizarse los días 11 y 12 de setiembre, en la Ciudad de Antigua Guatemala y en la Pasantía Programa de Finance and Banking Agility en la Universidad de Illinois, Chicago del 23 al 27 de octubre del presente año. (Ref.: Oficio AJD-109-2023)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Juan Luis envía una nota, aquí, a la Junta, que es para el mes de setiembre, los días 11 y 12; pone el programa académico que se llevará a cabo: son los desafíos de la banca tradicional frente a la banca digital, los neobancos, todo lo relacionado con las partes legales. Está bastante interesante.

Los costos aproximados son de \$1.419, ¿correcto, don Juan?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, señora, aproximadamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y la segunda solicitud de don Juan Luis es que del 23 al 27 de octubre hay una pasantía en la Universidad de Illinois y también está solicitando poder participar, pero este se lo pagaría él. Lo que está pidiendo es un permiso con goce de salario para poder ir a este segundo evento.

Así es que se da por conocido y se somete a...

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Doña Genoveva, perdón.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Nada más, tal y como lo hicimos... es una recomendación; pero tal y como lo hicimos la vez pasada en la discusión del tema, me parece que por sana práctica don Juan Luis debería no estar, si él lo considera. Eso es un tema que él debe decidir.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Por supuesto.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Eso hace que como parte interesada él no esté y ustedes puedan deliberar bien lo que consideren.

Es una recomendación de sana práctica, que debería prevalecer para todos y todas.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, señora Gerente, se le toma la palabra.

Don Juan Luis.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Perfecto, me parece una muy buena práctica, entonces, a partir de este momento para que ustedes puedan conversarlo, me retiro un momentico.

Muchas gracias.

Al ser **las dieciséis horas con cuarenta y ocho minutos**, se retira el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias. Yo recomendaría, doña Genoveva, que lo hagamos uno por uno.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Porque el segundo tema tiene otras consideraciones. Entonces, tal vez, la recomendación es que veamos primero la cuestión del congreso y el otro el tema del permiso o ver qué definimos al respecto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perfecto, don Raúl.

El primero es los días 11 y 12, que se va a llevar en Antigua, Guatemala, que es un congreso latinoamericano. Aquí está todo el programa académico que ustedes, me imagino, lo vieron ahí.

Este tiene un costo de \$1.419.

Si quieren que les lea los temas, se los leo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

No, ahí están.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, si ustedes consideran que debemos aprobar esto, lo someto a votación. Doña Iliana González.

Al ser **las dieciséis horas con cuarenta y ocho minutos**, inicia su participación virtual el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Para la primera parte, entonces, y es solamente para él. ¿Lo solicita solamente para él?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Bueno, de acuerdo para el de Guatemala.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Esto está dentro del plan de capacitación de Junta Directiva? ¿No se aportó esa parte?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No señor, don Raúl. Yo creo que no, pero don Luis, tal vez, puede contestarle a don Raúl.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Bueno, no, así con este nombre no. No, señora.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo creo que en lo que yo llevo de ver estas cuestiones, yo creo que no estaban incluidas, ni en presupuesto.

¿No sé, don Luis, si esto va dentro del presupuesto que es de Junta Directiva?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Es el presupuesto de ustedes.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Y hay presupuesto para capacitaciones?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, de la última revisión, si se puede desprender de que hay suficiente presupuesto para eso.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley, perdón, adelante.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Si, tal vez, antes de que me corresponda votar, yo quisiera conocer si existe malla curricular para el Asesor Legal de la Junta Directiva, o sea, si tenemos claras cuáles son sus necesidades de capacitación, si tenemos eso definido, si hay programa que se está siguiendo estructuradamente, como se acostumbra para esas posiciones, para tener como más criterio si corresponde o no corresponde.

Y bueno, ya don Luis me respondió lo del tema del presupuesto, que era mi otra pregunta.

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Con gusto, doña Shirley.

Yo creo que, a ver, vamos a devolvernos un poquito.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Hábilamos arrancado con la votación o todavía estábamos con la discusión?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Todavía estábamos con la discusión. No, mentira, ya doña Iliana había dicho que estaba de acuerdo y cuando llegué donde don Raúl fue que iniciamos de nuevo la discusión.

Tal vez, podemos devolvemos un poquito, pero yo creo que las recomendaciones que ha hecho la señora Gerente en cuanto a un mejor control de los viajes... yo creo que una de las cosas que ha pasado en el Banco ha sido eso, que por lo menos lo hemos visto y no hemos estado de acuerdo.

Yo, viendo el programa que tiene este evento, me imagino que para cualquier abogado y relacionado con los asuntos del Banco, a mí me parece sumamente interesante.

Entonces, me imagino que, para él como abogado con muchísima más razón, por lo menos, en la primera solicitud, en la del congreso.

El programa de la Universidad de Illinois, para mí, es totalmente aparte porque es una pasantía diferente. También son temas bastante interesantes y, pues, todo va muy relacionado con el asunto de lo que el Banco está haciendo y cambios.

Yo recuerdo que en el tiempo que llevamos, yo no he visto a don Juan solicitar ninguna... participar en ninguna capacitación, excepto, a las que hemos hecho a nivel de Banco interno.

Así es que... yo creo que hay dudas, o sea, creo que todo el mundo tiene dudas al respecto.

Sí, don Raúl, tal vez nos ayuda a deliberar un poquito más este asunto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias, tal vez, no voy a extender mucho este tema.

Las dudas surgen, doña Genoveva, porque justamente no tenemos una evaluación que haya realizado esta Junta Directiva del desempeño del asesor legal y hay algunos compañeros y compañeras que hemos externado alguna inquietud con respecto a ese desempeño, pero no se ha hecho un proceso forma de evaluación.

Entonces, al no tener una evaluación del desempeño, no es posible tener las áreas de mejora, los famosos "gaps".

Hoy me sorprendió de manera muy satisfactoria el que me enviaran la encuesta de capacitación o necesidades de capacitación para los miembros de la Junta Directiva. Eso me encantó.

Cada uno cree, con su propio criterio, aportar en ese sentido y después de eso tener un programa.

En el caso de estos dos planteamientos, digamos que, en buena medida, los congresos son material de actualización permanente y ahí no tengo mayor tema. Sin embargo, no dejemos de vista que cualquier decisión que tomemos nosotros, si no está debidamente fundamentada, al estar involucrados fondos públicos, podríamos tener algún tipo de responsabilidad.

Y con el segundo tema, de una vez adelante, no me parece el planteamiento que se está haciendo, toda vez que un permiso con goce de salario no aplica para una actividad que la misma persona se va a pagar, es un contrasentido. De manera que lo dejo expresado de esa manera.

Al no tener material como para poder ver si este curso se acopla a las necesidades de capacitación del Asesor Legal, no tenemos mucho criterio, además, de la posición de cada quien.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl. Doña...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Doña Genoveva, me permite un momento la palabra, antes de que lo someta a votación.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, no lo voy a someter a votación.

Pidió primero la palabra doña Clemencia, luego doña Shirley y luego usted.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante, doña Clemencia.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Doña Genoveva, me espero, entonces, porque yo voté muy apresurado y hay muchos cometarios.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Por eso dije, vamos a votar de nuevo. Vamos a oír los argumentos de los señores directores. Su voto no se tomará en cuenta en este momento.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Gracias.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva, buenas tardes.

Al abogado nosotros le renovamos por 2 años, entiendo, que ese es el contrato. Yo reviso ese programa académico y me parece que está, sumamente, alineado con lo que hoy el Banco quiere introducir y que necesitamos que este Asesor Jurídico de esta Junta se "ponga pilas", como dicen; que esté, realmente, atento a todo lo que nosotros tenemos que decidir y que no cometamos errores en decisiones.

El tema de los desafíos de la banca tradicional frente al banca digital, neobancos, está hablando del metaverso, el token. Todo lo que veo en el programa me parece super valioso y que, definitivamente, que esa actualiza le permita y nos permita exigirle, todavía más, a este asesor.

Así que yo sí creo que va a ser de gran utilidad hasta para exigirle que definitivamente, dado este conocimiento que se le está dando o esta actualización, él debe todavía de generar más aportes.

Lo de la pasantía, todavía no me voy a referir porque me pareció que la propuesta era: veamos uno por uno.

O sea, yo estaría de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Clemencia. Doña Shirley, por favor.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, doña Genoveva, yo creo que, en este punto, en la primera parte que estamos discutiendo ahorita, sería bueno que nos documenten de una manera más adecuada la justificación.

Insisto, hay dos temas aquí que no tenemos claro y es... yo lo dije el otro día, no conozco, ni siquiera, el currículum de este señor, no conozco la evaluación del desempeño y no conozco sus necesidades, ni su malla curricular; que eso es tan necesario para estos niveles.

Entonces, sería bueno que la presentación de esta parte tenga esa documentación para quedar tranquilos en cuanto a la necesidad de la justificación.

En cuanto al tema 2, cuando toque, lo comento.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge Eduardo y luego don Alberto Navarro.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Señora Presidenta, viendo aquí el temario para decir como abogado que me parece que una de las cosas más importantes es estar al día en el tema de derecho comparado, el tema de costos no lo veo desplome, no es ni siquiera en Madrid y está el presupuesto.

Tres puntos importantes, para mí, viendo el temario que me parece que es obligación de un conglomerado estar teniendo al tanto a los diferentes técnicos en diferentes áreas; como el tema de la criptomoneda, el proceso de bancarización. O sea, estos temas, me parece, que hay que estar un poco al día.

Tampoco es que son 15 días.

Para que conste mi voto positivo, Director Sánchez Sibaja, para que conste en actas.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge Eduardo. Don Alberto.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Nada más para que ustedes lo tengan en conocimiento, esa capacitación que pide don Juan Luis es organizada por Felaban y la Asociación Bancario de Guatemala son los que están organizando, que también son del sector financiero muy importante.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Alberto, muy amable.

Procedemos, entonces, a hacer la votación.

Yo sí vi, verdaderamente se los digo, yo vi que ahí está por Felaban y la Asociación Bancaria Guatemalteca, son 2 días y como dije yo, tampoco es desplome.

Y los temas, verdaderamente, hasta a mí me dieron ganas de ir a aprender de varios temas que había ahí.

Yo creo que más capacitaciones, a veces hasta yo he visto innecesarias se han pagado, pero, bueno, procedamos a votar. No voy a entrar a dar criterios negativos.

Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Yo estoy de acuerdo con que vaya, pero también estoy de acuerdo con que se haga una evaluación del desempeño porque es importante para nosotros nutrirnos de en qué otras áreas pueden tener capacitaciones.

Y que eso, ojalá, se presupueste y se haga un cronograma anual de capacitaciones para no estar nosotros con esta situación de sí, sí; o si no.

En la primera estoy de acuerdo y en la segunda, ojalá, que el tome vacaciones. No que sea con días con goce de salario.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Iliana. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Con respecto a este primer punto, doña Genoveva, al no tener suficiente información, no tener un programa de capacitación específico para el asesor legal y carecer de una evaluación del desempeño mi voto es negativo.

Además, me parece que en un caso similar al Director Corporativo de Riesgo se le negó si quiera la discusión de su solicitud de capacitación. Me parece que es un trato diferenciado y eso todavía me hace más justificar mi voto negativo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl. Doña Clemencia, creo que ya había usted afirmado su voto, ¿verdad?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí y nada más agregaría que me parece que ya esta es la segunda Junta que nuestros compañeros Shirley y don Raúl mencionan el tema de la evaluación del desempeño de don Juan Luis y el tema del currículum, que me parecen que son temas sencillos de resolver; por lo menos, el tema de la malla curricular debería ser extendida a todos estos directores de una vez para que sea de conocimiento.

Entonces, me parecería que agreguemos que con esta capacitación se agregue la extensión de ese currículum y que el tema del desempeño que ya sea algo, no sé cómo proceden estas juntas, normalmente, cuando se hacen esos desempeños.

Ahí, manifiesto que no sé cual es el procedimiento; pero sí, por lo menos, del currículum, por favor, pedirlo que sea circulado.

Y yo estoy de acuerdo con la asistencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, gracias, doña Genoveva.

Yo soy la mayor defensora de que el personal esté debidamente capacitado y, sobre todo, como un traje a la medida, de acuerdo con sus competencias y capacidades.

Sin embargo, esta vez, doña Genoveva, voto en contra y justifico las razones. Primero, como lo dije antes, siento que debimos haber aportado mayor documentación para sustentar este acuerdo; debimos de haber tenido desde el principio, desde el nombramiento del señor la evaluación de su desempeño y su currículum actualizado; más justificación acerca del tema presupuestario, que no viene ahí, acerca de la disponibilidad del presupuesto y la malla curricular, que no la disponemos en este momento para este puesto específico.

Y, por último, sí, no es un monto material, no hace desplome, pero al fin y al cabo ₡10 que sean son fondos públicos y debemos tener cuidado en la asignación, por tanto, documentar cinco por cinco que se autoriza y, sobre todo, porque ahí tiene que haber mucha conciencia porque estamos en una época de contención del gasto a nivel del Conglomerado.

Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Don Eduardo Navarro, podría prender la cámara, por favor, recuerde que debemos tener la cámara, mínimo los directores, prendida cuando estamos en sesión y disculpe.

¿Su voto es?

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Qué pena, disculpen, no me había percatado que tenía la cámara apagada. Disculpe, señora Presidenta.

Mi voto es negativo, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Okey.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Doña Genoveva, voy a razonar mi voto.

Creo que estamos haciendo un esfuerzo en el tema de la contención del gasto, no quiero parecer que, aunque sea un poco el presupuesto, me parece que nosotros, las juntas directivas, debemos ser consistentes y debemos dar el ejemplo para que toda la estructura organizacional en un momento en el que nos hemos puesto de meta contener el gasto, dar ejemplo en toda la estructura de la organización.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Eduardo.

Alguien tiene el micrófono abierto.

Don Luis, una pregunta ¿lo de la evaluación sí se había hecho? ¿Correcto? Es que tengo unas dudas antes de ... yo voy a votar ahorita, pero porque es un tema que acaba de mencionar la señora directora González Mora.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, la Junta Directiva en días pasados aprobó el CMI de la Secretaría, dentro de la Secretaría se encuentra Juan y ya todos los integrantes de la Secretaría tienen su forma de calificar.

De hecho, el primer corte va a ser ahora a finales de agosto y, para el tema específico que usted me está preguntando, para don Juan Luis hay 4 puntos de los cuales hay uno de los 35 puntos que tiene su calificación, 10 le corresponden a una calificación que ustedes le van a dar.

Esa era la propuesta que vimos el viernes pasado para que cada uno de los directores, como jefe de don Juan, lo califique en relación con la asesoría que él da a esta Junta y nosotros nos vamos a encargar de que eso a ustedes les llegue para que ustedes puedan tener la oportunidad de ... y así poder poner esa calificación intermedia que sería ahora a finales de agosto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, don Luis Alonso.

Doña Shirley ya había votado, faltaba esta servidora. Yo le voy a dar el voto positivo en la segunda. Comparto la posición de la directora González Cordero, que lo tome como de vacaciones.

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Señora Presidenta, por el orden, es que, de verdad, yo creo que todos debemos hacer un esfuerzo, pero cuando se está en votación, pues debemos avanzar y finalizar el tema de la votación.

En este proceso tan sencillo hubo dos interrupciones sobre la votación y quería llamar a la reflexión.

Gracias, señora Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Le agradezco mucho, don... señor Navarro, pero en otras ocasiones también usted lo ha hecho y nadie le ha llamado la atención y aquí fueron deliberaciones que hicieron compañeros, muy valiosas.

Entonces, creo que por respeto dimos esa oportunidad y más que doña Shirley González estaba pidiendo... dijo algo muy importante y me parecía que don Luis Alonso debía aclararlo.

Adelante, doña Shirley. Disculpe.

Pero ya está votado, no hay problema.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, señora, era más bien como para que clarifiquemos la segunda parte del voto. Creo que deberíamos hacer una votación especial para el tema 2, para que quede bien claro a la hora del acuerdo.

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Correcto, como lo dijo don Raúl, primero pasamos a uno, que fue la que hicimos y ahora sí vamos a la segunda.

Al respecto la Junta Directiva acuerda por mayoría:

**“Aprobar la participación del Sr. Juan Luis León Blanco, Asesor Legal de la Junta Directiva Nacional, en el Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero por realizarse los días 11 y 12 de setiembre, en la ciudad de Antigua, Guatemala.**

Lo anterior, en atención al artículo 7 del Reglamento de Gastos de Viaje y de Transporte para funcionarios públicos emitido por la Contraloría General de la República y los artículos 9 inciso h) y 17 del Reglamento para el Desarrollo del Conocimiento y de las Competencias del Personal del Conglomerado Financiero Banco Popular.

**OBJETIVO DEL VIAJE:**

Participar en el Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero, donde profesionales del más alto nivel en materia de derecho bancario y financiero, intercambiarán experiencias y conocimientos en torno a temas coyunturales y de impacto para el sector financiero.

**TEMAS DE INTERÉS INSTITUCIONAL:**

- Los desafíos de la banca tradicional frente a la banca digital
- Neobancos en Centroamérica
- Identidad digital soberana. La iniciativa Dalion, solución de identidad con *blockchain* en España
- Contratos bancarios en el metaverso
- Tokenización de depósitos
- Megatendencias que definen el Futuro de los Pagos
- El tratamiento de las criptomonedas, desde la perspectiva del Comité de Basilea
- El proceso de bancarización de la moneda virtual
- Aspectos legales de la Ciberseguridad y la Ciberdelincuencia
- Protección al consumidor financiero en la era digital
- Análisis de derecho comparado regional sobre la responsabilidad de la banca por fraude en medios de pago
- La incidencia legal de la protección de datos y la confidencialidad bancaria
- Análisis jurídico sobre el impacto de las normas AML en las relaciones de banca corresponsal
- Reserva o publicidad en los procesos para la salida ordenada de bancos (suspensión de operaciones, exclusión de activos y pasivos, etc.)
- Cómo impactan las reglamentaciones y la normatividad de nuestros países la inclusión financiera en la región.
- La inclusión en la banca a poblaciones vulnerables.
- Responsabilidad de los Emisores de Bonos Verdes y algunos precedentes recientes del derecho norteamericano.
- Los principios de Naciones Unidas de banca responsable y el marco jurídico de la sostenibilidad en el negocio bancario y financiero.

**NOMBRE DEL PARTICIPANTE:**

Juan Luis León Blanco, Asesor Legal.

**PAÍS POR VISITAR:**

Ciudad de Antigua, Guatemala.

**PERIODO DE LA GIRA:**

Del 10 al 13 de setiembre del 2023.

Las fechas de salida y de regreso podrán variarse de acuerdo con la disponibilidad de vuelos.

**VIÁTICOS:**

Los que correspondan de acuerdo con la Tabla de Viáticos de la Contraloría General de la República.

**OTROS GASTOS**

Se autoriza el pago de US\$550,00 (quinientos cincuenta dólares americanos), por concepto de cuota de inscripción.

Se autorizan los gastos de transporte aéreo y terrestre de ida y regreso, además de cualquier costo por traslado desde las terminales aéreas y terrestres y hacia ellas, impuestos de salida, derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos (alquiler de equipo didáctico de apoyo, adquisición y reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas -servicio *roaming*- y faxes oficiales a Costa Rica, gastos correspondientes al uso oficial de servicio de Internet y otros)". (954)  
(Ref.: Oficio AJD-109-2023)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, como lo externé, si se va a autorizar... lo que pasa es que ahora yo preferiría, que nos dijo Luis que está la evaluación a finales de agosto, preferiría postergarlo, ni siquiera lo solicitaría con vacaciones.

Mi voto sería que se vea después para aclarar resultados.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Querida compañera. Nada más, vamos a ver, nada más, señora Presidenta, me parece que al estar ahí no lo podemos retirar, simplemente votemos sí o no.

El acto de votación es ininterrumpido, ya se dio el periodo de discusión, entonces, votémoslo sí o no y ya después retomaremos las cosas, pero es simplemente para que no se enreden las discusiones sobre lo que estamos haciendo y ya después retomaremos las cosas.

Pero es simplemente para que no se enreden las discusiones sobre lo que estamos haciendo, nada más, con el fin de colaborar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge Eduardo, pero la propuesta que hace la directora González Cordero es que dado el comentario que hizo don Luis y dado que el segundo evento es hasta octubre, podemos posponerlo para esperar eso y... por lo menos, yo estoy de acuerdo con la directora González Cordero.

Doña Clemencia Palomo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Gina tiene la mano levantada antes, para respetar el orden.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es que no la veo ni a doña Gina en pantalla.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Aquí estoy, aquí estoy.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, doña Gina, disculpe, es que no la veía.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Quería referirme al tema de idoneidad y planes de capacitación, brechas de capacitación. Estamos firmando el oficio que va a la Sugef en respuesta a la nota que ustedes recibieron en su momento de la Sugef con respecto a la idoneidad.

Vamos a trabajar en un planteamiento a octubre, sobre alguna identificación, un plan de trabajo sobre el proceso de idoneidad y quiero comprometerme que en el mes de diciembre ya vamos a tener todas las políticas ajustadas para que se puedan brindar procesos de capacitación, procesos de idoneidad, según la normativa 1522 a todo el Conglomerado.

Y en la práctica bancaria está la Administración, sirve a la Junta Directiva también para todos esos procesos de brechas que se identifiquen, entonces ya ahí va a haber un cronograma, ya va a haber un proceso de evaluación, va a haber un proceso de inducción, la inducción es fundamental en las juntas directivas.

Entonces, quiero que sepan que de aquí a diciembre ya ese planteamiento va a estar y cuando sea el momento oportuno, ustedes van a recibir el oficio que se está enviando a la Sugef para poder responder sobre todo el tema de idoneidad y todas las políticas y lineamientos internos que se requieren.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina.

Doña Clemencia, ahora sí.

Después doña Shirley y don Eduardo Navarro.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, yo tenía una duda y quiero consultarla aquí. Yo sé que no tenemos abogado, pero él es una asesoría jurídica de la Junta Directiva como servicio profesional, ¿tiene vacaciones esa figura? Porque esa es la duda que tengo con respecto a que pueda irse de vacaciones.

Siendo así, por eso, yo, yo no vería como que le tengamos que pagar si... que le demos sin goce de salario. Que él decida si quiere irse o no.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Doña Shirley, ya le doy la palabra.

Se la voy a dar adelante, porque creo que don Luis Alonso pretende aclarar. Y, disculpe, don Eduardo, usted también.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Correcto, doña Genoveva, correcto. Me parece bien.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante, don Luis Alonso.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Don Juan Luis es empleado del Banco que goza de todas las condiciones que tiene cualquier otro empleado que ingresó en la fecha que él ingresó. La única diferencia es que él es un empleado de confianza con un contrato con fecha fija, con fecha cierta, no indefinido como todos los demás, pero él es un empleado que goza de todas las garantías sociales como cualquier otro empleado.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Doña Shirley y luego don Eduardo Navarro.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Ya quité mi participación porque ya me respondió don Luis la consulta que tenía.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Es que, sí, yo pedí la palabra, pero estamos en votación, entonces no sé si referirme, señora Presidenta.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

No estamos en votación.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

¿No estamos en votación?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

No.

Yo no voté.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Entonces, tengo la siguiente consulta ¿la votación es para retirarlo de la agenda o para referirnos sí o no a la propuesta que está en conocimiento?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Eduardo.

Doña Iliana González hace la propuesta de que ella recomienda que lo retiremos y lo pospongamos esperando la evaluación que nos menciona el señor Secretario.

Y, entonces, ahora sí, si no hay más comentarios, procedo a votar el acuerdo que está proponiendo doña Iliana.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Señora Presidenta, primero someta a votación la primera propuesta que es la solicitud y, luego, la nueva posición la somete a votación, entonces, se someten a votación las dos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Eduardo, tiene usted toda la razón.

Don Jorge Eduardo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Perdón ¿y puede haber una tercera?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

No, solo son dos.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, pero yo propongo que él vaya por su cuenta y que sea una decisión de él, no tenga el Banco que estar tomando... que, si quiere ir, que vaya con sus vacaciones, pero que el Banco no tenga que asumir ninguna responsabilidad de nada con respecto a la participación.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Sí, pero aun así tendría que aprobarse porque no se sabe si se le dan sus vacaciones en esa fecha.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Ah, bueno.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Entonces, voto que no la segunda parte del programa de finanzas, porque en la forma en la que está propuesta, no estoy de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Iliana.

Don Eduardo Navarro, que ya se me movió de lugar... todos.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Vamos a someter la primera, ¿sí o no? en la propuesta que estamos conociendo de autorizar... ¿esa es la que estamos sometiendo?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Estamos sometiendo a votación de ... como está presentado y la segunda es que doña Iliana... la segunda fue la que ella presentó, que lo sacábamos hasta que no se haga la evaluación.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Entonces, a la primera, tal cual está planteada, mi voto es negativo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Voto negativo también.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, para ser específica y quedar clara, para el tema de la pasantía voto negativo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Voto positivo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Geneveva Chaverri, negativo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Falto yo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl, se me perdió, ¿dónde está?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

A la par suya.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Aquí estoy en Tres Ríos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo creo que estoy con una vista muy chiquita de la pantalla y voy a ...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, seguramente es eso, que se le esconden las pantallitas.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Y, doña Geneveva, solo le vemos de la nariz para arriba.

Arregle la cámara.

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo, sé que a usted le gusta verme.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¡Mucho! ¡Mucho!

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Ahora sí, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y yo también votaría negativo de acuerdo con el planteamiento original de hacer esta pasantía con goce de salario. Me parece que no es procedente.

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

**“No aprobar la solicitud de un permiso con goce salarial al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, para asistir a una pasantía en la Universidad de Illinois, Chicago, solicitado mediante el oficio AJD-109-2023”. (955)**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ahora vamos a la segunda. ¿Correcto?

Tenemos que votar la segunda.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Sí, señora, se vota la segunda, la propuesta por la directora González.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Correcto.

Don Eduardo Navarro.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Positivo por esa, yo, porque yo la propuse.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Mi voto es afirmativo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Doña Clemencia Palomo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

De acuerdo que se retire y hasta que haya una evaluación. Igual...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Que se retire la propuesta hasta esperar una evaluación, es lo que estábamos votando ¿verdad?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, sí, está bien.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley González.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Igual, pero insisto en la necesidad de conocer también de conocer su currículum actualizado, por favor.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Está bien.

Doña Iliana González.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Ya.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Positivo, Iliana González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Don Jorge Eduardo Sánchez.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Voto en contra y me dice a qué hora justifico el voto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ya mismo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Voto en contra porque me parece a mí que es muy loable que las preparaciones extras de los funcionarios o las capacitaciones extras las hagan por su cuenta y lo que está dando el Banco es absolutamente mínimo.

Mientras nosotros, y me parece que es un tipo de pasantía de primer nivel, lo que he sabido, y entonces voy a justificar en contra de que nosotros, más bien, desestimulemos a que los empleados se preparen, los colaboradores, los asesores, como se les llame, y que más bien busquen como prepararse y nosotros más bien los desestimulemos cuando el gasto que se da es relativamente mínimo en comparación a tener que financiar toda una pasantía de este tipo.

Así quiero que conste en actas.

Gracias, Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge Eduardo.

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Voto positivo la propuesta de la directora González Cordero, esto independientemente de que él lo tome o no de su tiempo. Me parece que representa los intereses de esta Junta Directiva y, en algún momento, del Banco como tal.

Y, vuelvo al punto, todo debe estar enmarcado en un plan de necesidades de cierre de brechas en capacitación, de hecho, el programa puede ser muy interesante para él, yo no estoy tan convencido que sea un programa acorde con su función como Asesor Legal de la Junta Directiva. Pero, apoyo la propuesta de doña Iliana.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl.

Genoveva Chaverri, igualmente secundo la moción de la señora González Cordero.

Al respecto, la Junta Directiva aprueba por mayoría:

**“Retirar de agenda, hasta tanto no se cuente con la evaluación del desempeño del Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, la solicitud para asistir a una pasantía en la Universidad de Illinois, Chicago”. (956)**  
(Ref.: Oficio AJD-109-2023)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro pidió la palabra ¿verdad? ¿O se le quedó levantada?

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias. Por el orden, por el orden.

Gracias, señora Presidenta, dos cosas: uno, vamos a ver, lo que esta Junta Directiva acaba de votar era retirar de conocimiento el segundo tema para, posterior a la evaluación, que lo conociera esta Junta.

Entonces, al votarse la propuesta que se traería original en negativo, no sé cómo quedó esto, porque el espíritu de este director era conocer el esquema de evaluación y abrir un espacio para que se pudiera participar sin que el Banco tuviera que asumir el tema de las vacaciones y se coordinara lo que correspondiera como el permiso o en vacaciones, pero no sé cómo quedó eso, señora Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Quién pidió la palabra? Vi...

Sí, doña Iliana, está en *mute*.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, porque una vez que se traiga de nuevo, perfectamente, el Banco puede darle como él lo está proponiendo o una nueva propuesta, eso sería en una nueva propuesta que se traiga.

Lo de las vacaciones ya no quedaría en... sí...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Exacto. Lo que se hizo, don Eduardo, así lo entendí yo, y creo que doña Iliana lo está reafirmando, es que se estaba retirando a esperar la evaluación y que se vuelva a hacer una nueva propuesta. ¿Correcto?

¿De acuerdo señores? Estamos claros.

Continuamos.

Asuntos Resolutivos:

Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, no hay.

Secretaría de la Junta Directiva Nacional, no hay.

Comités de Apoyo.

## **ARTÍCULO 9**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación, el Presupuesto de la Auditoría Interna. (Ref.: Oficio AG-103-2023 y AG-115-2023)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Luis ¿Quién va a presentarlo?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El que lo va a presentar es don Marco Chaves. Estoy ingresándolo.

Al ser las **diecisiete horas con veinticuatro minutos**, inicia su participación virtual el Subauditor Interno, Sr. Marco Chaves Soto. Al mismo tiempo, regresa el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco.

Don Marco, acaban de presentar el ... doña Genoveva introdujo el tema del presupuesto de la Auditoría Interna, por favor, proceder.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Marco, veo que está por ahí, nada más que está en *mute*.

Muy buenas tardes.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Hola, hola, buenas tardes, saludos a todos, ¿cómo están?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Bien, ¿y usted?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Buenas tardes.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

¿Ya puedo presentar?

Me indican si ven la presentación.

**La Directora, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva. Sí, sí, solo quiero validar que este es el mismo presupuesto que estaba anclado en la agenda inicial y nos lo acaban de mandar haciendo un *split* de la única filmina que había y la hiciste en dos, Marco.

¿No hubo ningún cambio? ¿verdad?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Hicimos unos... me parece que hicimos unos ajustes.

Sí señora, pero son más bien reduciendo algunas partidas.

Sí, señora.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

O sea, ¿el PPT1 es diferente a este PPT que estás mostrando y que nos entró ahora a las cuatro de la tarde?

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutierrez:**

Sí, bueno, estaba en la agenda como tal.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, sí, pero es diferente, entonces.

No, porque yo había estudiado el otro. Nada más, está bien.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Ok. Pero si quiere les explico en general.

Buenas tardes, este es el presupuesto de la Auditoría y la formulación para el próximo año el 2024. En términos generales, señalar que el presupuesto es por un monto total de ₡123.116.638 y muestra una reducción del 2% con respecto a lo aprobado en el 2023, que era de 125 millones y medio aproximadamente.

Voy a referirme, en términos generales a las principales partidas. En todo caso, si tienen alguna duda, con mucho gusto la atendería.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Hay una partida que se llama otros servicios de gestión y apoyo, es por 48 millones, es una partida importante ¿Y qué está contemplado en esta partida? Básicamente la contratación de profesionales externos en materia de ciberseguridad que nos están apoyando en hacer auditorías en esa materia. Hay un contrato con una empresa y como ven, por ejemplo, en el 2023, se ejecutaron 50 millones, en todo caso lo hemos ajustado un poco a la baja, sobre todo considerando la contención del gasto que viene mostrando el Banco. Y en esa misma partida hay una porción que es como de unos doce millones, no todos esos 48 son de los profesionales de ciberseguridad, hay como 12 millones para continuar con el proyecto que tenemos de auditorías continuas, que es todo un proyecto que hemos venido desarrollando y que viene evolucionando también. Esa partida contiene esos dos elementos.

Otra partida importante...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Marco, perdón, una pregunta.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

¿Sí, señora?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

La que usted está hablando de los 48 millones, que dice que es para una nueva contratación que están haciendo, precisamente para asuntos de ciberseguridad, ¿correcto, así es?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, ya hay un contrato en ejecución, doña Geneveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, no. Mi pregunta es la siguiente: *okey*, son 48 millones, ¿por cuánto es ese contrato?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Ah, *okey*. Es que ese contrato es por horas, en realidad, no es por un monto específico en general, pero sí presupuestariamente anda cerca de los 36 millones para el próximo año.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y una pregunta, y aquí tal vez de acuerdo con los programas que tiene la señora Gerente, precisamente en asuntos de ciberseguridad y de todo lo que es tecnología, ¿no estamos haciendo, doña Gina, una duplicidad de funciones y de gasto?, pregunto. Perdone mi ignorancia.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

¿Si me permite? Sí, doña Geneveva, justamente estoy haciendo una revisión del plan de trabajo de Auditoría Interna para enmarcarme sobre lo que ustedes han aprobado en Junta Directiva y lo que también la Contraloría les ha aprobado y hay partidas para el tema de ciberseguridad que fueron debidamente aprobadas por esta Junta Directiva y por la Contraloría que tienen diferentes matices, digamos, con respecto a la Administración.

Entonces, en la gestión del estudio de ciberseguridad, los alcances son distintos. Entonces, viendo y revisando el presupuesto y el Plan de Trabajo, corresponde a la Auditoría Interna realizar las pruebas.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchísimas gracias, doña Gina, por la aclaración. Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, un poco en esa línea, doña Geneveva. Ahí en realidad este rubro es para hacer una auditoría o diversos trabajos de auditoría de toda la gestión de ciberseguridad que se dé en el Banco. A posteriori, una evaluación después de que se den las actividades y eso solo lo haría el Área de Auditoría y bueno cualquier área que haya en Tecnología que pueda dedicarse a eso, pero no habría posibilidad de duplicación, porque solo la Auditoría realiza esta función de revisión posterior a. Eso lo dijo porque eso lo discutimos en el Comité de Auditoría y se los quería comentar respetuosamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias por la aclaración, doña Shirley. Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, yo de la presentación pasada que teníamos, al igual que la de Riesgos ayer, yo estaba tratando de comparar y este rubro varió. Don Marco ahora hizo algunas aclaraciones de que en realidad hay un contrato por 36 millones, que 12 millones están por ahí, pero es un rubro como que tienen ahí que estudiar y que todavía que evaluar.

A mí lo que me sale la duda es si dentro del staff de auditoría no tienen auditores internos que tengan algún tipo de especialización en lo que es tecnología y sobre todo en el ámbito de ciberseguridad que ahorre estos montos que prácticamente es la contratación de una auditoría nueva externa en ciberseguridad. Ya tenemos que contratar la financiera, la de TI, la de Cumplimiento, la de Auditoría y esta vendría a ser una quinta auditoría más que efectivamente es un rubro muy oneroso, una partida de peso, se lleva un porcentaje bastante importante del presupuesto de Auditoría.

Entonces, esa partida y sobre todo que ellos la han modificado, ¿verdad?, no la tienen muy clara, a mí me genera dudas. Me gustaría que me la expliquen más.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Si me permite, doña Geneveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante, sí señor. Por favor.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, gracias.

Recordar, para aclarar su primer consulta, doña Geneveva y complementar los comentarios de doña Shirley, es para obtener igual un criterio independiente por parte de la Auditoría, al tratarse de hacer evaluaciones en esa materia.

Sobre lo que menciona doña Iliana, recordar que este es un tema muy técnico, muy especializado como tal y si bien la Auditoría está capacitando el personal en este momento en estos temas, de hecho el CISO con el que cuenta hoy por hoy la Administración del Banco, que es en seguridad, es un funcionario que nosotros llevamos a la Auditoría y bueno lo cedimos a la Administración producto de un concurso, porque hemos tratado desde la Auditoría de incorporar especialistas en materias de seguridad, pero creímos que era importante en ese momento, porque la Administración no contaba con un CISO y dado ese concurso cederlo a la Administración.

En todo caso, estamos siempre, nosotros nos mantenemos capacitándonos en el tema, pero, sin embargo, por la especialización técnica en esta materia el costo de este tipo de servicios es muy elevado y cuesta mucho conseguir recurso humano capacitado en esta materia con los salarios que se ofrecen actualmente en la institución.

Pero, para aclarar, igual la Auditoría está haciendo esfuerzos para capacitar en la medida de lo posible al personal con el que cuenta, pero la idea no es como crear otra auditoría más o que contratar la auditoría financiera, eso no.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

¿Podríamos decir que el rubro va a ir bajando?, don Marco. Con el paso del tiempo.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Esa es la esperanza, doña Iliana, que podamos. Porque este tema de ciberseguridad se va a volver con el tiempo mucho más común, mucho más del día a día. Ya hoy por hoy está y la idea es que nuestros auditores se vayan preparando cada vez más en esta materia como tal.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, puede continuar, don Marco, por favor.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, gracias.

Tenemos un rubro importante, que es el de capacitación que son 34 millones para el 2024, que tiene que ver con todo el plan de capacitación que desarrolla la Auditoría como tal para cada uno de sus funcionarios y cumplir con los estándares establecidos a nivel internacional en materia de capacitación. Este es un rubro que hemos venido manteniendo históricamente, que es donde hacemos una inversión importante en el personal, en las diferentes materias para poder generar valor en nuestras auditorías hacia la Administración, el Banco y la Junta Directiva como tal.

Esas son en realidad las principales partidas. Hay una partida, me estoy devolviendo, perdón, que es esta, de 12 millones de colones, que es en servicios en ciencias económicas y sociales y esta partida es nueva con respecto a años anteriores, porque esta tenemos que presupuestarla cada cinco años y es la evaluación de calidad, una evaluación externa de calidad de la Auditoría Interna, que corresponde para el período 2024. Recordar que esta se hace cada cinco años, según las normas de la Contraloría General de la República.

Tenemos algunos rubros ahí en materia de servicios jurídicos, servicios de ingeniería, que estos servicios jurídicos son de contratos en materia laboral y penal que tiene el Banco para tener un criterio independiente en esas materias y en servicios de ingeniería, para efectos de contratar profesionales en esa materia para hacer avalúos, sobre todo, para obtener un criterio independiente, sobre todo cuando evaluamos créditos y las garantías que se formalizan en la institución como tal.

En términos generales, esos son los rubros más importantes. Nuestro presupuesto está bastante ajustado o lo hemos venido ajustando a través de los años y realmente no disminuyó más este año principalmente por esta partida de la evaluación externa de calidad, como tal.

Eso es en términos generales y con mucho gusto cualquier consulta al respecto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Señores, alguien más? Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Gracias, doña Genoveva. Sí, Marco, tal vez la consulta es, me queda claro que estamos generando un presupuesto muy similar al 2023 y manteniendo la composición de las partidas en alguna medida, como nuevamente hemos estado hablando el tema de contención del gasto y aun así ustedes están aplicando, me parece que dijiste, ¿estaríamos hablando de un 2% de reducción?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, señora.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

...respecto al 23. Veo que la partida de capacitación, que está ejecutada al 39% en este momento, faltando medio año más, la pregunta que le hago es ¿esa partida ustedes consideran que la van a requerir al 100% o que puede, en vista de cómo han venido resolviendo la capacitación, si puede haber alguna oportunidad de ahorro?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Doña María Palomo, en términos generales, nosotros hemos venido ajustando la partida a través de los años como para ir la ajustando a la realidad, en su ejecución como tal. La proyección es acercarnos mucho a la ejecución presupuestaria del 2023, como tal.

En todo caso, siempre tratamos en la Auditoría de, si lo han visto en nuestros informes de labores, de hacer una combinación entre lo que es capacitación que es pagada por la institución, adaptarnos. También promovemos la capacitación personal, con recursos propios y también la capacitación gratuita y la capacitación interna, tanto entre personal de la Auditoría o aprovechando los conocimientos de algunos otros funcionarios de la institución como tal.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva, quiero seguir. O sea, a ver, yo me acuerdo que aprobamos un presupuesto de capacitación para Auditoría. Tengo claro que hicieron una presentación, o sea que sí hay una planificación de esa capacitación, la pregunta es ¿se va a ejecutar en este segundo semestre, de acuerdo con ese plan que ya ustedes nos habían presentado o de pronto la partida puede tener una oportunidad de ahorro? Porque yo sí sé que ustedes sí la tienen planificada, la planificación.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Ah sí, sí. En principio, la vamos a aprovechar al máximo la partida como tal.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Okey.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Marco, nada más una pregunta. ¿Perdón, qué?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, señora. No, me pareció que don Eduardo iba a consultar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es que otra vez se me volvieron a perder todos, se me fueron.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias, señora Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, adelante, don Eduardo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias, don Marco. Muy buenas tardes, don Marco.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Saludos, don Eduardo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias. Don Marco, un poco en la línea de la partida de otros servicios de gestión, que tiene que ver con el tema de ciberseguridad ¿Hay más contratos recurrentes que este de seguridad en otros rubros, por ejemplo, en asesoría jurídica o en consulta, que tengan que obligatoriamente dar contenido presupuestario, porque hay una obligación legal?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Okey, los contratos que tenemos actualmente, don Eduardo, son precisamente ese de ciberseguridad y actualmente mantenemos contratos con un asesor penal, con asesores laborales y en este momento también se está renovando lo que es los profesionales en materia de avalúos, etcétera.

Esos son los contratos vigentes en este momento, sí señor.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

¿Y con la propuesta de presupuesto se están cubriendo esos contratos recurrentes...?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

¿... por proyecto específico?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí señor y normalmente es por consumo por demanda. En ese caso hacemos una estimación, don Eduardo. Por ejemplo, lo que son asesores laborales, asesores en materia penal o los peritos, por ejemplo, podría ser, porque eso va a depender de la demanda que tengamos durante

el año, podría ser que al final esos rubros no se utilicen del todo, por lo menos los presupuestados, pero sí hemos tratado de ajustarlos un poco a lo que se ha venido comportando en los últimos años, para irlo calibrando bien el tema.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí, don Marco. Y el otro, reforzar el tema de capacitación que planteaba doña Clemencia. Estamos un poco más avanzados de la mitad de año. No es que los estamos estimulando a que vayan a gastar capacitación, pero sí ser prudentes en eso, en esa materia, ¿verdad?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, señor, don Eduardo. La idea, como les decía, mientras podamos aprovechar la capacitación interna y gratuita. Como les decía, hay muchos de nuestros auditores que se están formando personalmente en diferentes temas, también. Igual, no vamos a malgastar. Si tenemos que subejecutar algo para generar ahorros...Porque esto es un presupuesto, al final tenemos que cuidarlo y no consumirlo por consumirlo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Señora Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

En esta materia de asesoría jurídica, sobre todo en derecho penal, que entiendo eso no es barato, ¿no es posible que para los esfuerzos o asesoría o de auditoría que ustedes hacen podamos usar lo del Banco? Sugiero ¿Hay un elemento técnico que en esta materia haya privado para tener este contrato recurrente?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, señor, el criterio técnico básicamente es tener un criterio independiente. O sea, no podemos recurrir... O sea, podríamos recurrir a los profesionales que tenga el Banco preparados en materia penal o algún contrato que pudiese tener la Administración en materia penal, sin embargo, se perdería la independencia y no podríamos asegurar que esos criterios vengan con la objetividad que nosotros requerimos para poder nosotros emitir un criterio.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, ¿alguien más con alguna consulta?

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Sí me permite, Presidenta. Como no me encuentra estaba tratando de mover la mano.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí y luego doña Clemencia.

Adelante, don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Gracias. Brevemente. Para que me recalque en qué parte fue que usted me dijo que había una, dijo al principio, una disminución y de por qué del presupuesto, ¿en cuáles rubros era?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Bueno, en términos generales, don Jorge Eduardo, saludos, un gusto saludarlo. En términos generales buscamos reducir el presupuesto en varias partidas, sobre todo tratando de ajustarnos a la directriz de formulación del límite base del presupuesto, de ahí que ajustamos por

ejemplo en otros servicios de gestión y apoyo lo ajustamos considerablemente, reduciéndole en 11 millones con respecto al 2023, ahí hicimos un ajuste importante.

Y también, en esas partidas que ahora comentaba de servicios jurídicos, por ejemplo, ahí hicimos un ajuste, que para el 2023 estaba en 8 millones y lo dejamos en 7 millones para el 2024, como tal.

Son como rubros... Si bien en la mayoría de las partidas hicimos ajustes pequeños, pero en esas son donde están los ajustes principales, don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Esos contratos se hacen contra demanda? O sea, es...

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, consumo por demanda, don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Sí, sí, sí, ustedes le tienen otro nombre ¿Y tienen digamos que un historial de en qué momento hemos como tenido más problemas para necesitar más ese tipo de servicios por parte de la Auditoría?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Vamos a ver...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Digamos, porque no es... Yo entiendo que es contra caso o es en pedidos específicos, no es una mensualidad, por decirlo así.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

No señor. No es una mensualidad.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Se les envía una consulta, se les envía un caso.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Eso es.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Digo yo, para ver si se hace como en otros departamentos.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Puede ser que durante el año no tengamos un caso o una consulta que hacerles. Es consumo por demanda. Eso puede suceder.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Consumo por demanda. Exactamente. Yo lo dije contra demanda, pero sí. Está bien. En algún momento veremos, porque el otro día se lo...hace como dos meses que se lo pregunté al Auditor, sobre el tema de tener los abogados y me contestó que sí, que sí tienen abogados propios, pero muchas gracias.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Don Jorge Eduardo, perdón. Nada más para aclararle ese último detalle. Nosotros sí tenemos un abogado en la Auditoría, que está permanentemente, es parte de nuestra planilla y nos da asesoría permanente.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

O sea, ¿tienen uno de planta y tienen el contrato?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Tenemos el contrato porque son materias muy especializadas esas. Sí señor.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia, por favor. Está en mute, Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Gracias, señora Presidenta.

Sí, la consulta la voy a hacer porque hemos estado en discusiones en algunos momentos en esta Junta sobre quiénes son asesores jurídicos de la Gerencia General, que queremos conocer los currículums de esas asesorías jurídicas y entendiendo que dentro de esa gestión de contratos están asesores jurídicos, como bien lo ha mencionado y ustedes son dependencia de esta Junta Directiva, pregunto a esta Junta incluso y al Comité de Auditoría si ustedes esos contratos con esos abogados tienen conocimiento de esos contratos, saben quiénes son los abogados, conocen sus currículum también, ¿verdad?, dado que siempre nos cuestionamos entre nosotros mismos casualmente esas mallas curriculares.

Pregunta, ¿en la Junta ya tenemos conocimiento de quiénes son los asesores jurídicos de la Auditoría, en vista de que es una dependencia nuestra?, ¿ya ha sido algo que se ha visto en esta Junta? Yo tengo poco.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

¿Era para con nosotros, Clemencia? Era para nosotros la pregunta.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, sí, sí y a al Comité de Auditoría también, ¿si tiene también ese conocimiento?, ¿si la Auditoría ha presentado esas mallas curriculares?, ¿o es ellos deciden y punto?

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Si quiere yo respondo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Dale.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, recordar que, vuelvo a lo mismo, estas son contrataciones que ejecuta la Auditoría para obtener criterios independientes de parte de profesionales, que nos permitan tener independencia y objetividad en esos casos.

Se hacen siguiendo todo un proceso de contratación administrativa como tal y esos profesionales que llegan son producto de esos concursos como tal. Si ustedes quisieran conocer el nombre de las empresas o de los profesionales que están en esos contratos, se los podemos mencionar en algún momento, más difícilmente cuestionar sus cualidades, porque son producto de una contratación.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, yo no cuestiono la independencia, yo nada más lo que estoy preguntando es si se tiene conocimiento de quiénes son, porque en algún momento en esta Junta la misma Shirley ha preguntado quiénes son los asesores jurídicos de la Gerencia General, cómo fueron las contrataciones, cuáles son sus currículos, entonces, lo mismo quería saber si el mismo Comité de Auditoría tenía conocimiento sobre esos profesionales o esta Junta.

Eso era todo, absolutamente de acuerdo con el tema de la independencia.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Raúl y doña Shirley.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Y yo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Con todo respeto, doña Genoveva, creo que nos estamos desviando demasiado de un planteamiento de presupuesto.

Aquí hay un plan de trabajo que previamente se aprobó. Conocer quiénes son los asesores de la Auditoría justamente es meterse en el plano de la independencia que le corresponde a la Auditoría y que le es otorgado por la misma normativa. O sea, no cometamos errores tan graves como ese. Eso es improcedente.

Ni el Comité de Auditoría, ni la Junta Directiva deben meterse en eso. Eso es prerrogativa de la Auditoría Interna. Entendamos, si no repasemos la norma...las normas. Así es que hago un llamado al orden, señora Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl, muchas gracias y voy a tomarle en cuenta su llamado al orden y yo creo que nos hemos, sí, efectivamente, salido al respecto y me gustaría que...Doña Shirley, ¿es reafirmar algo?, porque iba a proceder a la votación de la aprobación del presupuesto de la Auditoría Interna.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, doña Genoveva y voy a hablar como Presidenta del Comité de Auditoría, me parece que es importante aclarar las situaciones.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Primero, cuando acepté la posición en el Comité Corporativo de Auditoría como Presidenta es porque tengo *expertise* en el tema y domino los asuntos que se ven ahí en su integralidad.

Dos, como Presidenta del Comité de Auditoría no he considerado necesario meterme, involucrarme en ese campo de la independencia de la Auditoría, porque además no se ha visto ningún tema en el Comité en estos 10 meses, que tenga que ver con temas penales, laborales, ni nada parecido. Cuando lo considere conveniente lo haré, considerando mi criterio experto.

Y si he pedido en la Junta temas relacionados, es porque hemos tenido dudas de la calidad de ciertos trabajos que han llegado a la Junta, cosa que no ha pasado en el Comité Corporativo de Auditoría. Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley.

Vamos a proceder a...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Señora Presidenta, yo pedí la palabra después de ellos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, don Jorge Eduardo, es que como no veo su manita.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Nada más brevemente para aclarar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Primero, número 1, no se cuestiona absolutamente en nada la independencia de la Auditoría y de sus contrataciones.

Segundo, cualquier Comité responde a una Junta Nacional sobre cualquier pregunta en tema de sus funciones por más *expertise* que tenga alguien.

Y tercero, puede ser que lo que andemos buscando es tener muy buenos asesores y la Auditoría tenga muy buenos asesores que nos puedan a nosotros, en algún momento, servir para algún caso importante del Conglomerado.

No veo pegado, ni morbo ni afectación de ninguna manera, todo lo contrario, y me parece a mí que es simple conocimiento y no es la primera vez que lo preguntamos y la Auditoría siempre lo ha contestado con tanta claridad. De hecho, vea que el señor subauditor diga el día que ocupan conocer el nombre porque es producto de un proceso, pues lo podemos preguntar sin ningún morbo de ningún momento y por eso, no veo por qué tanto brinco cuando el terreno está llano. Gracias, presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley. Está en *mute*... ya.

**La Directora, Sra. González Mora:**

En realidad, justamente porque el terreno está llano, yo no veo por qué tanto cuestionamiento y tanto involucramiento en temas internos y de manejo de cada una de las áreas de control. Llamo al orden de verdad y creo que la observación de don Raúl es bastante pertinente. Gracias.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Señora presidenta, a mí no me llama el orden la señora directora porque no estoy fuera de orden, estoy dentro de las potestades que como Órgano Colegiado tenemos para preguntar y simplemente reafirmamos cómo estaba el presupuesto, como estaba lo de los asesores, eso fue todo, no veo ninguna afectación a la independencia, todo lo contrario, en lo que ocupemos fortalecer la Auditoría, soy el primero en levantar la mano para fortalecer la Auditoría como órgano auxiliar del Conglomerado y de esta Junta. Gracias, presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley, precisamente escuchando....

**La Directora, Sra. González Mora:**

30 segundos, doña Genoveva. Yo llame al orden a la sesión, a usted, señora presidenta, en el orden de la sesión y no a ningún director. Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Pero, a ver, precisamente atendiendo el llamado del orden que han hecho los señores directores, yo también les pido, por favor, que seamos, no sé, un poquito más tolerantes ante ciertas situaciones, porque nos estamos desviando y estos roces innecesarios entre un equipo dentro de un Conglomerado verdaderamente afectan y creo que no es necesario llegar a estos extremos en. Así es que yo...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Para que se tome en el acta, señora presidenta, que no tengo ningún roce, solo estoy ejerciendo mi derecho a preguntar, punto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge Eduardo. Sí, yo entiendo la posición de cada uno de ustedes y sé también por dónde vienen todas estas cosas. Precisamente no voy a dar más la palabra sobre este punto y disculpe, director Navarro, pero creo que yo voy a pasar a solicitar la aprobación del Plan Anual Operativo, presupuesto de la Auditoría 2024 por un monto de ₡123.116.639.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, Iliana González, de acuerdo y en firme, porque me imagino que están también para presentar esto en tiempo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señora.

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Sí, perdón, doña Genoveva, mencionaste el Plan Anual, pero aquí es solo el presupuesto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, pero supuesto. Gracias. Disculpe, don Marco, gracias. Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo, en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo en firme.

Don Jorge Eduardo Sánchez.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo Sanchez.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl Espinosa.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ya había votado.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ah perdón Ily, es que te me corrige ahora otra vez para abajo. Genoveva Chaverri de acuerdo y en firme. Don Marco, muchísimas gracias.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el Presupuesto 2024 de la Auditoría Interna, por un monto de ₡123.116.638,00.**

**Lo anterior, sujeto a cambios luego de la revisión con la Administración de acuerdo con la nueva hoja de ruta de las prioridades estratégicas.**

**Esto, de conformidad con lo establecido en el artículo 27 de la Ley de Control Interno y el artículo 26 del Reglamento Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y en atención al acuerdo JDN-6025-Acd-887-2023-Art-17”. (950)**  
(Ref.: CCA-15-ACD-148-2023-Art-10)

**ACUERDO FIRME.**

**El Subauditor Interno, Sr. Chaves Soto:**

Muchas gracias, un gusto. Saludos y buenas noches.

Al ser las **dieciocho horas** se retira Marco Chaves Soto, Subauditor Interno.

**ARTÍCULO 10**

**8.3.2.-** La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para aprobación, el Presupuesto y el Plan Anual Operativo del Fodemipyme para el año 2024. (Ref.: Acuerdo CPBS-11-ACD-72-2023-Art- 4)

Al ser las **dieciocho horas** inician su participación virtual Alejandro Grossi Vega, Director Ejecutivo del Fodemipyme, y Mauricio Arias Ramírez, Coordinador Operativo del Fodemipyme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Alejandro Grossi, don Mauricio Arias, muy buenas tardes y bienvenidos.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Muy buenas tardes, señora presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Dennos la buena noticia que también bajo el presupuesto un poquitico.

**El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:**

Ah, sí. Vamos a iniciar. Muchas gracias, señores de la Junta Directiva Nacional, vamos a exponer en ejecutivo. Es un resumen muy ejecutivo, el presupuesto y el PAO 2024, y eso que usted dice doña Genoveva, bueno, saludar a doña Genoveva y a doña Gina, esta es la primera vez que estoy aquí en la Junta Directiva con usted. Se la voy a cumplir doña Genoveva. Iniciemos Mau.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Muy buenas tardes, señora presidenta, señores directores, señora doña Gina Carvajal, Gerente General Corporativa y demás compañeros presentes. ¿No sé si ya estoy en pantalla? Voy a duplicar aquí para que le vean en pleno.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, todavía no está poniendo la presentación.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Procedemos a presentar el presupuesto y el PAO de Fodemipyme para el año 2024, ya está ingresando la pantalla, entonces ya casi la cambio a presentación. Me confirman cuando la tienen.

A nivel del presupuesto debo comenzar indicando que este presupuesto es particular dentro del Banco Popular porque es un presupuesto que se denomina un presupuesto autofinanciado, es decir, se abastece, se sostiene con los ingresos que genera el Fodemipyme. Hago la salvedad, que es uno de los programas especiales que tiene el Banco con esta particularidad y este es el presupuesto necesario para en el año 2024, pues cumplir ya con el Plan Anual Operativo y las metas inmersas, pues dentro de esta herramienta.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No entendí eso.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Quién no entendió, perdón?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo, doña Genoveva, o sea, ¿cuál presupuesto no es autofinanciado?

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Pero don Raúl, este no depende del Banco, como las otras áreas. Este estrictamente es un programa.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Cómo que no depende del Banco?

**El Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:**

No.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

No, voy a tratar de explicarlo de esta manera. El presupuesto de Fodemipyme se maneja en un subprograma que se llama el subprograma 300, es decir, que...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Eso es contable, Mauricio, eso es contable.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Sí, pero yo no puedo utilizar ingresos generados por el Banco para gastos del Fodemipyme.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, pero sí ingresos de Fodemipyme.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Solo puedo utilizar los ingresos del Fodemipyme.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Eso es el principio del presupuesto, ingresos, cubren gastos.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Es correcto. En el caso de otras áreas del Banco, cualquier otra área, muchos de sus gastos, pues son financiados por toda la masa de ingresos del Conglomerado.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ok, bueno, seguí adelante mejor porque no, no estamos perdidos allá.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Inclusive hay un pronunciamiento, don Raúl de la Contabilidad Analítica que más adelante cito, donde inclusive indica que el presupuesto de Fodemipyme, dada esa particularidad que se llama un presupuesto autofinanciado, decir que no depende de los ingresos del Banco es un presupuesto que no se le fijan los límites del Banco, sino que opera bajo los principios de sostenibilidad patrimonial del fondo, pero ¿no sé si sí quedó la duda?, porque no me gustaría que quedara la duda, es decir, los ingresos que Fodemipyme tenga, son los que tienen que soportar su presupuesto, no puede recibir auxilio del Banco, por decirlo así, o no dependemos del presupuesto del Banco, de los ingresos del Banco para satisfacer los gastos. No sé si puede explicarlo, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo lo entiendo, Mauricio, yo lo entiendo, lo que pasa es que de primera entrada de plantear un presupuesto de esa forma, lo que estás haciendo es una verdad de Perogrullo, digamos, todo presupuesto se sostiene con sus ingresos, que haya una ley especial y una normativa interna propia, en ese sentido, es otra cosa, pero el ejercicio presupuestario como tal, como ejercicio financiero, se sustenta en esos principios, ingresos cubren gastos y si no es así, pues entonces no podemos presentar un presupuesto deficitario.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Sí señor, y por años Fodemipyme ha sido superavitario y es muy clara su observación.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

El segundo punto que debo indicar es que es el presupuesto necesario para cumplir con las metas, inclusive ya aprobadas por la Junta Directiva en el plan de trabajo 2023-2025, en el acuerdo de 583 que a continuación presentamos. Estos son los indicadores del Plan Anual Operativo de Fodemipyme para el año 2024. Voy a resumirlo nada más leyendo el texto de la meta para poder aprovechar el tiempo.

Colocar ₡10.000 millones durante el año 2024, eso es la meta que se plantea Fodemipyme en una colocación directa. Brindar apoyo al menos 280 beneficiarios durante todo el ejercicio del 2024, con crédito directo. Apoyar al menos 170 micro, pequeñas o medianas empresas formales o emprendedores, conforme la Ley 8262 con los servicios de desarrollo empresarial y por medio del Fondo de Aavales, llegar a movilizar aproximadamente ₡29.000 millones en crédito en todo el sistema financiero, dando accesibilidad al menos a 350 micro, pequeñas o medianas empresas.

Eso fue lo que ya se aprobó en el Plan Anual Operativo para el 2024, que por Junta Directiva en el acuerdo indicado. A nivel de presupuesto, nosotros, consecuentemente con los lineamientos que da el Banco nos ajustamos a todo lo indicado, aunque está la nota de Contabilidad Analítica que Fodemipyme por su naturaleza, no se sujeta a los límites del Banco, pues nosotros, consecuentemente con el Banco, pues aplicamos los límites.

Debo indicar también que este presupuesto fue revisado conforme el artículo 66 del Reglamento Operativo de Fodemipyme, por la Subgerencia General de Negocios, así lo manda. En su oportunidad, lo hicimos cuando licenciada Karla Miranda y también participó en la revisión el líder de la Comisión de Gasto relacionado con el presupuesto, el señor Jorge Soto Leandro.

Aquí presentamos un resumen para fines didácticos lo puedo presentar así, si la Junta Directiva Nacional quiere ver las 62 partidas que conforman el presupuesto de Fodemipyme, aquí las tenemos a disposición una a una. El presupuesto formulado para el 2024, es de ₡732.000.000, aunque si nos guiamos por los límites presupuestarios establecidos por el Banco, el presupuesto podría llegar a crecer hasta ₡789.000.000 sobre el presupuesto 2023.

En nuestro caso, se hizo toda una optimización partida por partida y un análisis muy riguroso de la inversión que se va a realizar versus el resultado, y el presupuesto, aun contemplando todo el reforzamiento estructural que se le aprueba a Fodemipyme para el 2024, se reduce en un 7,89% con base en los límites que se tenían permitido. Este presupuesto son 62 partidas, como ya lo indiqué y contiene, pues todo el presupuesto anual necesario para la operación del Fodemipyme. Destacó que se reduce en un 7,89% con respecto a los límites.

Si lo comparamos con el presupuesto 2023, este presupuesto se reduce en un 4,85% y es importante indicar que a junio de este año, ya, del presupuesto 2023, se está ejecutando un 43% de lo presupuestado. Destaco que es un presupuesto, pues que se hace muy consensuadamente aplicándose un principio de optimización del gasto y contemplando estrictamente lo necesario para la operativa del Fodemipyme, pese, ya lo indiqué, al ingreso o al reforzamiento estructural que va a implicar, pues más equipo, más personas, de ahí la necesidad del Fodemipyme de optimizar, pues toda su gestión presupuestaria para este año 2024.

Esto a modo de síntesis para aprovechar el tiempo. También está todo el cuadro de Excel detallado con las 62 partidas que conforman este presupuesto, porque Fodemipyme debe ser autosuficiente en sus gastos, es decir, no podemos revolver presupuesto Banco con presupuesto Fodemipyme en la ejecución.

Y esto es lo que traemos, pues para presentarlo conforme a los lineamientos que se realizaron, ¿no sé señores directores si hay preguntas?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro tiene la palabra.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias, señora presidenta. Muchas gracias, más allá de conocer las 64 partidas, yo quisiera las dos o tres partidas más importantes y ¿qué tasa de crecimiento tienen para el otro año comparado con el presupuesto 2023? ¿Y cuál es la partida que creció menos y por qué?

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Ok, don Eduardo, este es ya el detalle de las partidas, voy a tratar de... se lo hago más grande porque el pliego es bastante amplio.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

No, solo las dos, tres más importantes.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Fodemipyme tiene una particularidad, don Eduardo. Hay que recordar que la ley tiene en el ítem c) del artículo 8 los servicios de desarrollo empresarial. Esto podríamos catalogarlo que son fondos no reembolsables que hay que invertir en capacitación, acompañamiento de las pymes.

Eso tenemos que presupuestarlo, cuánto vamos a invertir en pymes. Esa se vuelve a todas luces, la partida más importante que tiene Fodemipyme. Se llama la partida de ciencias económicas, que es donde se tienen los recursos con el cual se va a invertir servicios de desarrollo empresarial o se van a trabajar los servicios de desarrollo empresarial para el año 2024. Esa partida es esta que estoy presentando. Es una partida que tiene un contenido de ¢221.000.000, esa es la partida más relevante del presupuesto de Fodemipyme, ¿por qué ese monto? Porque de aquí se paga también el costo de la auditoría externa, don Eduardo, Fodemipyme debe tener por ley una auditoría todos los años. De aquí se le paga al Banco Popular el servicio que nos brinda también de la contabilidad, le pagamos al Banco el servicio, es un ingreso por servicios para el Banco cerca de USD6.000 mensuales por el outsourcing que nos brinda el Banco en materia de llevar nuestra contabilidad.

También se le paga a Popular Valores el servicio de custodio de los títulos del Fondo de Aavales para aplicar la normativa en materia de todo lo que sus títulos deben tener y ¢150.000.000, qué es lo que se presupuesta para inversión en 10 proyectos en pymes de acompañamiento, con proyectos con valores de ¢15.000.000 cada uno. Esta es la partida más relevante y más bien sí sufre un aumento. Este año tenía otro supuesto 205, se presupuesta 221, es un aumento del 7,34%.

Hay otras partidas relevantes. Por ejemplo, la partida de alquileres es una partida donde le reintegramos al Banco el costo del espacio físico que Fodemipyme utiliza, porque es un contrato que el Banco tiene en el cuarto piso de Moravia. Vemos partidas entre las principales esta de propaganda y publicidad, esto es una partida que se reserva el Fodemipyme para invertir en la campaña de mercadeo conforme la ley 8262, en el artículo 12, dice que Fodemipyme debe tener una campaña de divulgación, promoción y mercadeo separada de la del Banco. Esto es una partida importante que se tiene, pues para todo lo que es producción de la imagen de Fodemipyme.

Hay otra partida importante que es la de servicios jurídicos. Esta es una partida que se tiene presupuestada con el fin de pagarle al Banco los servicios de cobro judicial para la recuperación de las operaciones de Fodemipyme. Se vuelve un ingreso por servicios para el Banco, aquí hay una sinergia importantísima entre el presupuesto de Fodemipyme y Banco porque somos también generadores de ingresos para el mismo Banco Popular. Igual los servicios de ingeniería, arquitectura, esto es para pagar el costo de los peritos que valoran las propiedades que tomamos en garantía.

O reintegrarle al Banco costos que nos cobran por uso del del de los peritos.

Ya hablé de la partida de ciencias económicas, las partidas para los proyectos de tecnología de Fodemipyme no dejan de ser bastante importantes. Eso, grosso modo, don Eduardo, no sé si puede satisfacerle, estas son las partidas más relevantes que tiene Fodemipyme. El resto son partidos menores del orden de dos millones, un millón, pues para toda la parte que estimamos necesaria para operar. Servicios de vigilancia, por ejemplo, nos cobran en el edificio la porción relativa al área que ocupamos, porque la vigilancia se la cobran al Banco y el Banco nos traslada ese gasto.

En fin, es un presupuesto que se ha hecho con un ejercicio importantísimo de optimización y aprovechamiento al máximo de los recursos.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Muy bien, muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl, adelante, disculpe.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, dos cosas, la primera, este Mauricio dijiste que los servicios de auditoría, de auditoría externa que tiene que cubrir Fodemipyme anda por el orden de los USD6.000. ¿Escuché bien?

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

No, no. USD6.000 es lo que se le paga al Banco Popular por el servicio contable, el outsourcing contable, eso se lo pagamos a la Unidad de Fideicomisos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ajá, ¿y por la auditoría, cuánto es?

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Por la auditoría, aquí está el dato detallado, creo que lo que se paga por toda la auditoría.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Esa auditoría externa, verdad?

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Es Crowe, ajá. Aquí está lo que nos cobran. Está en el contrato del Banco y yo lo anoté aquí cuanto es lo que se le paga. Diez millones por el reintegro correspondiente al Banco Popular por el tema de la auditoría, así como en la partida autorizada dirigido a fin sí. Sí ₡10.000.000 es lo que cuesta la auditoría anual de nosotros o la porción.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

₡10.000.000 si no me equivoco ese contrato andaba, Alberto, tal vez me recordás andaba como por los ₡120.000.000 algo así. El contrato total del Banco con Crowe Horwath.

**El Representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Don Raúl, no lo tengo yo a mano ese dato.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo me acuerdo ₡117.000.000

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Verdad que sí, algo por ahí, algo por ahí. Quiere decir que ₡10.000.000 es un poquito más del 10%. Desde el punto de vista patrimonial me parece que las sociedades podrían tener un patrimonio mucho mayor, y actividad mucho mayor y complejidad mucho mayor, tal vez. Nada me llama la atención, habría que ver cuál es esa distribución qué hacen en el Banco y con base en qué.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramirez:**

Si me gustaría aclarar don Raúl, aprovechando el espacio. Fodemipyme requiere adicionalmente todos los meses, pero trimestralmente, una certificación que hay que hacer por el tema de Sugef del portafolio de inversiones. La Auditoría trimestralmente tiene que estar emitiendo una certificación y hace un estudio de todos los títulos. La Auditoría Externa. Dónde están pignorados, cuál es su valor facial y tiene que certificárselo así a todas y cada una de las entidades financieras que son operadores del Fodemipyme. Eso es un requerimiento adicional que está ahí en nuestro proceso de auditoría externa adicional a la auditoría normal de los estados financieros y las cartas de gerencia.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ok, perfecto, muchas gracias y la otra cosa es si este presupuesto como se había acordado, creo que la última sesión debería pasar por la revisión de la Gerencia General Corporativa también. Eso es todo, gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias doña Shirley y doña Gina, por favor.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Gracias, doña Genoveva. Dos. bueno, una en realidad, porque ya Raúl en su última observación abarcó una de mis consultas. Este presupuesto fue visto en el Comité de Auditoría y llegó con la debida discusión y visto bueno del Comité de Pautas. Entonces, nosotros damos el voto de confianza y aprobamos ese presupuesto. Quisiera saber de parte de los representantes de Pautas cuál fue el análisis, cuál

fue la profundidad y si hubo cambios importantes, observaciones importantes porque repito, nosotros le dimos el voto de confianza y simplemente vimos la presentación y lo analizamos.

Y luego, tenía ese tema de si la Gerencia General revisó el proceso de presupuestación. Gracias.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:**

Doña Shirley, efectivamente nosotros nos ajustamos a lo que está en el artículo 66 del Reglamento Operativo de Fodemipyme aprobado por Junta en donde el presupuesto debe cumplir una exhaustiva revisión, y esto se delegó en la Subgerente General de Negocios.

Debo destacar que este presupuesto fue revisado y Fodemipyme recibió una felicitación por parte del área de Presupuesto y por parte de la Sra. Karla Miranda que hacía su ejercicio, reitero, palabras más palabras menos, me dice es uno de los presupuestos que he visto trabajando con lujo de detalle y con justificación razonada para cada uno de los movimientos de las partidas.

Eso quedó grabado en la minuta y conservamos la minuta, y así fue expresado por líder de la Comisión del Gasto José Soto Leandro, de quien también recibimos una muy buena calificación por el detalle con el que Fodemipyme elabora el presupuesto el ejercicio que realiza.

Ajustamos también la presentación conforme las recomendaciones de la Sra. Gerente General Corporativa en materia de incluirlo en el formato estandarizado que se diseñó y creo que cumplimos con toda la normativa que el Banco dispuso para tal fin.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Perdón doña Gina, es que no me respondió la pregunta, yo quería saber si en realidad hubo cambios importantes, observaciones importantes posterior a esas revisiones y de la presentación en el Comité de Pautas.

Mi pregunta concreta fue esa y no me la respondió. **1:47 Shirley** no me respondió la consulta

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:**

No hubo cambios importantes, porque desde que se presentó, doña Shirley, en primera instancia fue muy bien acogido y muy bien calificado por los evaluadores en ese momento que fueron doña Karla Miranda y don José Soto Leandro.

Más bien, les sorprendió que nosotros trabajáramos un presupuesto de una forma tan detallada, entonces no hubo cambios significativos, la única recomendación de doña Karla, fue incorporen detalles y revisen que cada partida en su variación tenga la razonabilidad exhaustiva de si el movimiento es decreciente o creciente.

Pero no hubo cambios significativos, el cambio fue de formato, ese fue el único cambio representativo que hubo.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo he tenido varias reuniones con don Mauricio y con el área, no se hicieron cambios porque este presupuesto tenía que pasar por la aprobación, ya venía trabajado por la Comisión de Pautas, en esa lógica hablamos sobre la presentación y el formato, sí es un presupuesto bastante detallado, tiene 62 partidas, hablamos sobre los grandes rubros, pero también hablamos sobre la ejecución y sobre la posible revisión de este presupuesto más adelante en concordancia con la hoja de ruta que estamos trazando y viendo de Fodemipyme como un gran aliado para el levantamiento de cartera pyme propia, entonces sí vimos algunas estrategias, planteamos, por ejemplo, no hacer contrataciones directas, sino más bien planes piloto que nos permita trabajar algunos proyectos y madurarlos, pero sí pasó por la Gerencia General y también hicimos una reunión de revisión, se cambió el formato y el próximo presupuesto vendrá con algunos cambios significativos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, doña Gina.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Gracias.

Mauricio, viendo el detalle de las partidas —y esto se lo quiero dejar de tarea como algo nuevo que le quiero preguntar— veo mucho que esto es me paso de una bolsa del pantalón para meterlo a la otra bolsa del pantalón, porque sale... los gastos más importantes que genera Fodemipyme entran a las arcas del Banco.

Entonces, le dejo la tarea, me gustaría saber de ese presupuesto ¿qué porcentaje de esos gastos me los paso de bolsa en el nivel de banco?, porque definitivamente más bien ustedes están colaborando para diluir costos fijos del Banco, ojalá que eso sea el objetivo, doña Gina, que no sean gastos incrementales para el Banco, sino que haya una dilución de toda esta carga del Back Office que tiene el Banco y que Fodemipyme sea un instrumento más para diluir costos fijos.

Entonces, para la próxima le agradecería si nos deja saber ese dato.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:**

Doña Genoveva, ¿si me permite hacerle una réplica a doña Clemencia, que me parece también muy oportuno su comentario?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Seamos muy concisos, don Mauricio, para darle la palabra al señor don Eduardo Navarro que pidió la palabra.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:**

Gracias doña Genoveva.

Sí, doña Clemencia, efectivamente hay una parte del rubro importante, tal como lo dice el Reglamento Operativo de Fodemipyme que aprobó también la Junta Directiva, el Banco se "obliga" a darle servicios administrativos al Fodemipyme, esos servicios los manejamos bajo acuerdo de servicios y tienen que ser remunerados al Banco, o sea el costo de ese servicio es el que le reintegramos al Banco. El Fodemipyme tiene la discrecionalidad de decir, bueno, probablemente no le contrato al Banco el servicio de cobro judicial, hago un outsourcing y contrato a una empresa que nos lleve el cobro judicial, pero consideramos que el conocimiento el *know how*, las áreas técnicas, todo lo que el Banco tiene, es un apoyo fundamental y una sinergia importantísima de negocios, como lo dijo doña Gina, buscando traer pymes cuya integración financiera quede totalmente en el Banco Popular, toda la parte de integral vertical de negocios conglomerales, ese es un gran aporte que no se ha cuantificado hoy, cuánto le aportamos al ingreso del Banco producto de todos los negocios colaterales que genera Fodemipyme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señor Navarro, usted pidió la palabra, ¿verdad, don Eduardo?

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí, pero ya me contestaron.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Procedo a leer la propuesta del acuerdo:

Aprobar el Plan Anual Operativo y el Presupuesto 2024 del Fodemipyme, por un monto de ₡732.038.400,00.

Lo anterior, sujeto a cambios luego de la revisión con la Administración de acuerdo con la nueva hoja de ruta de las prioridades estratégicas.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 66 del Reglamento Operativo del Fodemipyme y el acuerdo CPBS-11-ACD-72-2023-Art- 4.

Doña Clemencia Palomo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo y en firme.

**La Vicepresidenta, Sra. Gonzáles Cordero:**

Iliana González, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

Gracias, don Mauricio, gracias Sr. Grossi.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el Plan Anual Operativo y el Presupuesto 2024 del Fodemipyme, por un monto de ₡732.038.400,00.**

**Lo anterior, sujeto a cambios luego de la revisión con la Administración de acuerdo con la nueva hoja de ruta de las prioridades estratégicas.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 66 del Reglamento Operativo del Fodemipyme y el acuerdo CPBS-11-ACD-72-2023-Art-4”. (951)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 11**

8.3.3.- La Comisión de Pautas y Banca Social traslada los informes de gestión de la Dirección Banca Empresarial y Corporativa y la Dirección de Fodemipyme, en los que se describen los logros de las metas asignadas al 30 de junio de 2023. (Ref.: Acuerdo CPBS-12-ACD-77-2023-Art-2)

Al ser las **dieciocho horas con treinta minutos**, inicia su participación virtual, la Sra. Selenia Barrios Leitón, Directora a. i., de Banca Empresarial.

**El Director Ejecutivo de Fodemipyme, Sr. Grossi Vega:**

Es un resumen muy ejecutivo, Mauricio ponga la presentación pequeña.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:**

Procedemos a presentar a esta Junta Directiva el Informe de Gestión de Fodemipyme con corte a junio, cerrando el primer semestre de ejercicio, de actividades.

Comenzamos hablando de las actividades más importantes que realizó Fodemipyme durante este semestre en el nivel de proyección.

Debo comenzar indicando que participamos en una jornada pyme en la Zona de los Santos, organizada por el Ministerio de Economía, por el Banco Popular de la zona, la Oficina de San Marcos de Tarrazú y el Fodemipyme.

Esta jornada pyme atendió 50 micro, pequeñas y medianas empresas, nos llamó la atención de más de 23 pymes lideradas por mujeres, se les dio capacitación integral, entre ellas los beneficios de ser pyme en el Ministerio de Economía, los productos que tiene el Conglomerado en el nivel de integración, productos como BP Conexión, pago en línea, cuenta naranja que les puede ayudar a las pymes en el tema de empresarial o crecimiento en su actividad.

Participamos también con éxito en Expo pyme, esta participación fue con el Fondo de Avaluos, gracias a ellos logramos hoy capitalizar los resultados que más adelante vamos a mirar en la lámina.

Se creó también un portafolio digital con todos los productos y servicios que tiene el Fondo de Avaluos y se creó también un vídeo con toda una presentación de las fortalezas de la herramienta o core de avalos que introdujo Fodemipyme en este primer semestre. Herramienta que ha permitido la popularización de programas de avalos de cartera por pérdida esperada.

Destacamos el programa Acelera del Banco Popular, que creo que doña Selenia va a destacar en su presentación, el éxito que este programa viene teniendo, eso dentro de las actividades de proyección.

Actividades de financiamiento, me refiero al Fondo de Crédito, al primer semestre del 2023, se ha logrado colocar ₡1.803 millones en 50 micro, pequeñas y medianas empresas, cumpliendo al 100% las que deberíamos de llevar, el Plan Anual Operativo, contempla atender 100 pymes con crédito en forma directa.

Cabe destacar que todavía Fodemipyme no cuenta con la estructura, contamos con tres personas nada más trabajando crédito, y este es el resultado.

Importante destacar que de estas 50 pymes 86 son microempresas y esta cartera vuelve a registrar una mora histórica de 1,87, una mora mayor a 90. Si bien esta no es una cartera fiscalizada, el apetito de riesgo que se ha definido para el Fondo por parte de la Dirección de Riesgo, ubica que la mora podría llegar hasta un 8%, dada la naturaleza propia del Fondo de generar integración, generar accesibilidad, y esta ese históricamente la mora más baja que ha logrado el Fondo.

Se debe recordar que el Fondo en algún momento anduvo hasta por mora de dos dígitos, eso es importante que esta Junta lo conozca.

A la fecha contamos con una cartera vigente de 16.000 millones, un crecimiento de enero 2023 a junio del 2,43% y como acumulado Fodemipyme ha logrado contar en toda la historia, contando lo que se lleva este semestre 40.000 millones, y tenemos un disponible —que es el gran trabajo por hacer— de 23.000 millones para colocar.

Destaco los indicadores de cartera, el crecimiento del saldo de la cartera neta y destaco la calidad con que se viene realizando la colocación, inclusive un elemento que fue destacado por la Auditoría Externa, pro en la exposición que se hizo de la Carta de Gerencia y la opinión de los estados financieros.

En el nivel del Fondo de Avaluos y Garantías, este es el instrumento más importante que tiene Fodemipyme para generar inclusión y accesibilidad financiera, vuelvo a destacar que la grandísima recuperación que viene teniendo el Banco Popular gracias al lanzamiento del producto Acela, hoy nuevamente el Banco viene a ocupar el lugar n.º1 en gestión del Fondo de Avaluos o en participación del Fondo de Avaluos, es un hito importante.

Nos habíamos propuesto atender 200 pymes en todo año, este programa Acelera vino a revolucionar la gestión de los avalos, a junio se llevan 252 pymes que han recibido garantías y creo que doña Selenia lo va a exponer, la cantidad de inventario que se tiene en Banca Empresarial, donde estos avalos facilitan el acceso de este crédito.

Como meta numérica nos habíamos propuesto a junio, movilizar crédito por ₡6.500 millones y se va movilizándolo por ₡11.221 millones, la meta a diciembre es de ₡16.000 millones, ya estamos cerca de lograr meta a diciembre de crédito movilizándolo.

Datos importantes de esta cartera, la mora mayor a 90 de la cartera avalada está en 0,59% y esas 252 pymes que han recibido avalos tienen una incidencia en empleo de 1536 personas, segmentadas de esta manera, 567 mujeres y 929 hombres.

Como dato histórico, el Fondo de Avaluos ha logrado movilizar en toda su historia 207.000 millones de crédito, todo a partir del patrimonio que inició en 9.000 millones, hoy se tiene un patrimonio de 21.000 millones en el nivel del Fondo de Avaluos y se han emitido 4.171 garantías por ₡71.000 millones de colones.

Vemos aquí el potencial de apalancamiento que tiene el fondo de movilización de recursos, destaco que riesgo vivo ha crecido en este semestre un 8,9%, ventilo ese ese sesgo vivo con el saldo avalado que mantenemos, pasa de 25.000 millones a 28.000 millones, lo cual es bastante significativo y ya el riesgo vivo en materia de Fondo de Avaluos ya supera 1,30 veces el patrimonio.

Estamos ya gestionando con la Dirección de Riesgo revisar los valores del apalancamiento para este segundo semestre.

Este es el comparativo anual, ahí podemos ver el efecto de Acelera, hice una comparación de enero a junio 2021, enero a junio 2022...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Mauricio, perdón, puede devolverse una, ahí donde dice que el riesgo ya supera el patrimonio, a dónde está, ¿cuánto era?

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:**

1,30 veces, ya estamos emitiendo garantías por 1,30 veces sobre el patrimonio, el secreto de los fondos de avales, doña Geneveva, en el nivel internacional puede llegar a 4, 5 veces su patrimonio, dado que no todas las operaciones se ponen malas, solo una porción de las operaciones cae en lo que llamamos pérdida.

Al principio, cuando iniciaron los fondos de avales Sugef era un poco temerosa y nos permitía, por cada colón de patrimonio emitía ₡1,00 de garantías, el 100% de operaciones que avalamos no se pone mala, tenemos pérdida esperada del 3%, 4%. Es decir, de 100 operaciones solo 3 se nos ponen malas, entonces ya ahí Sugef empezó a entender el apalancamiento y lo maravilloso del fondo de avales, que cada colón hoy que está en el patrimonio del fondo avales permite genera casi ₡3,00 en crédito.

Nos queda entonces de reto trabajar más en conseguir más patrimonio para el fondo de avales.

Aquí vemos el efecto multiplicador, los 5.900 millones en avales emitidos, doña Geneveva, en este semestre, han permitido canalizar 11.221 millones de crédito, esto es el monto en avales emitidos, este el crédito que multiplica nuestros avales, eso es importantísimo.

Este dato, para doña Gina, lo más importante, lo va a destacar doña Selenia, esto es el crecimiento que tiene Banco Popular en la participación del Fondo de Avales a partir del lanzamiento del programa Acelera, que lo califico un éxito. Esta es la colocación en millones por mes a partir de marzo que se lanzó el programa, creo que no, le voy a ceder después a doña Selenia, ella va a reflejar los datos más relevantes.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

La metodología de pérdida esperada es una metodología que permite multiplicar los recursos, todavía en la gráfica que estamos viendo, es una metodología algo tímida, porque es un 50%, una movilización de 2 veces nada más, pero si la pérdida esperada, por ejemplo, fuera 10%, los recursos los podemos multiplicar hasta en 20 veces. Es un modelo...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Eso pasa a riesgo?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

En realidad, es lo que permite, con \$50 mil de capital fideicomitado en el fondo de avales y una pérdida esperada, pongámosle del 7, esos \$50.000 dólares usted los puede multiplicar 14 veces. Es decir, puede prestar crédito \$50.000 14 veces, lo que significa que el efecto multiplicador juega respecto a la pérdida esperada, si la pérdida espera es 100 usted guarda 100, pero si la pérdida esperada es 5, usted puede jugar con el efecto multiplicador.

Eso es importante porque la banca privada ha entendido perfectamente el modelo, y está muy multiplicando aceleradamente la colocación de créditos con base en avales de pérdida esperada que ya en el mercado hay más 6 fondos de avales del mercado privado, es decir, empresas e instituciones que consideran que puedan prestar, que pueden avalar, avalan a instituciones financieras prestan.

Entonces este modelo no solo es importante y no solo ha multiplicado el número de garantías, sino que también permitiría eventualmente, entrar en sectores vulnerables con pérdidas esperadas un poco más altas, que nos permite multiplicar los recursos, por ahí es donde vamos y por ahí es donde Fodemipyme se va a empezar a encargar de ver masividad en la colocación, tanto del Banco como de otros operadores.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina.

Don Alberto Navarro.

**El representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

No, era, doña Genoveva, creo que doña Gina ya lo explicó bastante bien, en el tema de pérdida esperada del programa nosotros lo habíamos calculado, si no me equivoco, andaba por alrededor del 8%.

**El Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Arias Ramírez:**

Esta, señores directores, esta creo que es la herramienta que llegó para quedarse por excelencia para apalea temas que hoy son bien conocidos por todos, ya las pymes no disponen de garantías reales para otorgar, hoy no hay fiadores disponibles, nadie quiere fiar a nadie, este es el instrumento idóneo.

Creo, doña Gina, que en buena hora desarrollamos y salimos al mercado el año pasado con una herramienta poderosísima para digitalizar todo el modelo de avales por pérdida esperada, Fodemipyme trabajo por años aval individual, ese fue nuestro caballo de batalla, por decirlo así, y parte de la transferencia que estamos haciendo en migrar del modelo aval individual, que es un modelo caro, que no permite aprovechar patrimonio al máximo y que es un modelo que no tiene *stop loss*, a trabajar con modelo por pérdida esperada, el efecto en el nivel de apalancamiento nos podría llevar hasta un 5 a 1, 6 a 1, de ahí que estamos trabajando muy cercanos con la Dirección de Riesgo, estamos capacitándonos en toda esta materia que es un poco nueva, hay poca documentación en el país, pero creo que Fodemipyme ha sido innovador y tiene aquí una mina de oro, en el buen sentido de la palabra, para poder aportar al desarrollo económico nacional.

Continuo, en el nivel de servicios de desarrollo empresarial, este año, con una persona que tenemos ahí, estamos ejecutando tres proyectos, se han beneficiado 38 pymes por un monto de ₡39 millones de colones, los tres proyectos, tenemos un disponible de ₡800 millones y ya tuvimos una conversación cercana con la Gerencia General Corporativa para ver cómo optimizamos el modelo de acompañamiento de una forma que nos permita también amarrar y anclar negocios significativos.

Esta es la huella financiera del Fodemipyme en este semestre, ha tenido una incidencia de 19.037 millones en el sector productivo en seis meses de operaciones 2023, beneficiando a 340 pymes donde laborar cercad e 1.825 personas, todavía con la estructura débil que hoy se tiene, pero creo que son datos bastante relevantes y con importante replica que se tiene que hacer a la luz de los grupos importantes que deben conocer de este impacto.

En el nivel de la gestión financiera, contamos con una estructura bastante sólida en el nivel de composición del balance de situación, hay que explicar que, en el nivel de las inversiones, estos 47 mil millones, contienen 22.783 millones que es el respaldo de los avales emitidos, eso se opera de títulos valores y es el respaldo que Sugef nos vigila, que tiene que estar como el patrimonio que respalda la emisión de garantías.

El fondo de financiamiento tiene e23.000 millones en títulos, que esta es la gran asignación para el 224, ayer lo trabajamos en el plan de trabajo que aprobó esta Junta para ver cómo drenamos esto en un periodo importante de tiempo.

Los servicios de desarrollo empresarial tienen 800 millones, en el nivel del pasivo, el Fondo tiene un pasivo... no tenemos pasivos prácticamente con nadie, nuestro pasivo se origina por un tema sistemático, cuando colocamos recursos el Banco es el que los desembolsa en las cuentas de los clientes y mes a mes nosotros tenemos que hacer ese reintegro al Banco, es un pasivo espontáneo que llamamos, es un neteo con el Banco, no es que el Fodemipyme tenga pasivos con el público, no captamos.

En el nivel de utilidades, se tiene una utilidad del periodo a junio de 1.143 millones, —adelanto— julio cerró con 1.600 millones de utilidades, esta es una utilidad que se reinvierte en el fondo y tenemos un crecimiento patrimonial de 2,56%. Fodemipyme es un ente que trabaja con un gasto operativo y administrativo muy controlado, nuestro gasto operativo y administrativo son un 16% del ingreso total que generamos.

Los ingresos vienen creciendo significativamente, producto de la política acertada que se generó con la asesoría de la Dirección Corporativa de Riesgo en materia del portafolio de inversiones. Se sistematizó todo un portafolio, se profesionalizó el portafolio, aquí vemos los resultados, supimos aprovechar los movimientos de tasa básica, acumulamos liquidez cuando tuvimos que acumularla y procedimos a comprar títulos de largo plazo, esto repito, en materia del fondo de avales para generar más rentabilidad.

Este es el informe de gestión que la Dirección del Fodemipyme rinde a esta Junta Directiva, sobre la gestión realizada de enero a junio del 2023.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Mauricio.

Doña, Selenia.

**La Directora a. i., de Banca Empresarial, Sra. Barrios Leitón:**

Bueno, de parte de la Dirección de Banca Empresarial Corporativa, ahorita Mauricio mencionó algunos datos que están en otra presentación, decidí en este momento mantener la misma que vimos en la Comisión de Pautas.

En lo que corresponde a nuestros resultados, estos son datos a junio, ya a junio habíamos logrado una reversión integral de decrecimiento de cartera que teníamos en el mes de abril que eran cerca de ₡7.000 millones, y cerramos en junio con ₡407 millones positivos. Tuvimos durante el mes de julio algunas cancelaciones adicionales, no obstante, ya logramos disminuir en la cartera empresarial del decrecimiento a 1.000 millones y en la cartera corporativa cerrar en positivo a ₡2.000 millones.

En cuanto a la posición vista, se reflejan tres salidas muy importantes de uno de nuestros principales inversionistas, por asuntos de precio, tema que también ya estamos revisando con financiero en cuanto a márgenes de negociación en los momentos determinados.

Cuando se trata de otros productos, por ejemplo, la colocación ambiental, se mantiene sobre meta, aún así estamos por presentar en el ALCO la mejora del producto ambiental para la cartera empresarial, dado que en este momento el producto está diferenciado únicamente para corporativo.

Complementariamente en bienes adjudicados, tenemos 6.800 millones ya colocados y un inventario importante cercano a los 17 casos por negociar. En FOFODE ya más bien nos gastamos el presupuesto permitido para este año, con un inventario todavía pendiente de resolver y en temas de morosidad hemos recuperado cartera morosa en 1.165 millones.

Concluyo con PAS, alcanzando 61 convenios de los 174 que tenemos que completar. En materia de recursos del SBD este tema lo reflejamos de esta manera por la importancia de control que sugiere, como les mencione, en junio el presupuesto total está agotado en un 74%, 26% disponible para colocación, no obstante, ya en este momento tenemos el fondo cerrado por asuntos de presupuesto.

Adicionalmente, en microcrédito, algunos de los programas, en BP Empresarias hemos colocado el 82%, en microfinanzas, el 88% este año el 82% en cartera, en microfinanzas el 12% este año, y el 16% en cartera total, y en Asadas tenemos en cartera el 2%.

En materia de género y programas de enfoque de género, hemos colocado en BP Empresarias 121 operaciones relacionadas con el género femenino y con el jurídico, con directoras de estas cédulas jurídicas o estas empresas jurídicas, 18 casos.

De la misma forma microfinanzas, que se enfoca mucho más al género masculino, hemos tenido una distribución relacionada 63 - 3 y en avales de Fideimas, que este es el apoyo que le brindamos al IMAS por medio del Banco Popular, hemos colocado 22 operaciones.

No está en la presentación, pero sí quiero mostrarles algunos datos de los que les mencionó Mauricio. Permítanme, por favor.

**COLOCACIÓN BP ACELERA  
BANCA EMPRESARIAL  
Al 20/07/2023**

Nombre Centro de Negocios-AgenciaSolic	Suma de Cantidad	Suma de Monto Colocado
BP TOTAL MALL MULTICENTRO DESAMPARADOS	20	674 200 000,00
BP TOTAL CARTAGO	27	556 800 000,00
BP TOTAL PASEO COLÓN	14	528 500 000,00
BP TOTAL PEREZ ZELEDÓN	20	492 500 000,00
BP TOTAL TURRIALBA	16	357 600 000,00
BP TOTAL NICOYA	12	346 600 000,00
BP TOTAL GUÁPILES	11	332 500 000,00
BP TOTAL SAN CARLOS	8	255 000 000,00
BP TOTAL PAVAS	7	244 500 000,00
BP TOTAL HEREDIA	6	167 000 000,00
BP TOTAL SAN PEDRO	5	165 000 000,00
BP TOTAL CATEDRAL	4	155 000 000,00
BP TOTAL SAN RAMON	7	152 700 000,00
BP TOTAL LIMÓN	3	140 000 000,00
BP TOTAL CAÑAS	6	121 050 000,00
BP TOTAL PURISCAL	4	115 000 000,00
BP TOTAL MORAVIA	3	74 000 000,00
BP TOTAL LIBERIA	3	69 000 000,00
BP TOTAL ALAJUELA	2	67 000 000,00
BP TOTAL GOICOECHEA	1	30 000 000,00
BP TOTAL PUNTARENAS	3	27 650 000,00
BP TOTAL SANTA CRUZ	1	25 000 000,00
BP TOTAL GRECIA	1	12 000 000,00
BP TOTAL CIUDAD NEILY	1	3 500 000,00
<b>Total general</b>	<b>185</b>	<b>5 112 100 000,00</b>

En inventario debe BP Acelera tenemos 6.500 millones en proceso de producción y tenemos, adicionalmente, ya colocado en BP Acelera al 20 de julio, ₡5.112 millones.

Es un producto que se está moviendo, como podemos observar, en algunas oficinas más que en otras, no solamente por mercado, sino también por gestión, y este tema de la gestión la estamos trabajando con los diferentes equipos.

COLOCADO CREDITO FACIL  
BANCA EMPRESARIAL  
Al 20/07/2023

Nombre Centro de Negocios-AgenciaSolic	Suma de Cantidad	Suma de Monto Colocado
BP TOTAL PAVAS	4	259 000 000,00
BP TOTAL CARTAGO	7	212 800 000,00
BP TOTAL NICOYA	2	141 000 000,00
BP TOTAL TURRIALBA	5	104 428 000,00
BP TOTAL CAÑAS	3	97 867 000,00
BP TOTAL SANTA CRUZ	1	87 000 000,00
BP TOTAL LIBERIA	3	58 300 000,00
BP TOTAL PUNTARENAS	2	48 900 000,00
BP TOTAL MALL MULTICENTRO DESAMPARADOS	1	42 000 000,00
BP TOTAL SAN CARLOS	3	40 500 000,00
BP TOTAL GOICOECHEA	1	35 000 000,00
BP TOTAL PEREZ ZELEDON	3	34 000 000,00
BP TOTAL SAN RAMON	1	24 900 599,00
BP TOTAL CATEDRAL	1	22 000 000,00
BP TOTAL MORAVIA	1	20 000 000,00
BP TOTAL GRECIA	1	15 000 000,00
BP TOTAL GUÁPILES	1	14 450 000,00
<b>Total general</b>	<b>40</b>	<b>1 257 145 599,00</b>

En crédito fácil tenemos un inventario de 3.432 millones, campañas activas en este momento para crédito fácil. Colocados 1.257 millones. Esta campaña activa que les menciono, es una campaña digital.

Y por último, como parte de las actividades relacionadas con la mejora de los plazos de atención, estamos por implementar en la semana del 19 de agosto, implementaremos el entregable del sistema BIAC, que es el analizador que automatiza parte del proceso, para todo lo que es grupo 2, cédula jurídica y todas las garantías, y estaremos entregando en septiembre, si es voluntad de Dios, lo correspondiente a Acelera.

Crédito fácil ya lo tenemos incluido en esa solución y crédito fácil, entonces, se analiza, pasó de analizarse en 6 días, a analizarse en 1,5 días, tema que es bastante significativo cuando ya tenemos el avalúo en la mano.

De esa misma forma vamos a ver una mejora en Acelera, con mucha más razón, porque Acelera no cuenta con un avalúo; por lo tanto, los tiempos de respuesta se tienen que estrechar más. Adicionalmente, y cierro con esto, estamos haciendo un *bench* en diferentes países de Latinoamérica para conocer soluciones tecnológicas que nos permitan capturar la información y dar datos e imágenes en la calle por parte de los ejecutivos y así hacer un análisis de capacidad de pago más acelerado.

Inclusive, en algunos tipos de crédito podemos, perfectamente, tener una estructura tal que con la recopilación de la información, algunos de los créditos podrían estarse aprobando atrás y cambiar por completo el modo de trabajo que tenemos actualmente en la Banca Empresarial.

Ese trabajo de eficiencia que estamos gestionando para el área del COC, lo hacemos directamente también con la dirección relacionada o involucrada, que es la dirección que tiene a cargo don Miguel. Es un trabajo conjunto, sin lugar a dudas, ellos en la parte operativa y nosotros detrás de la de la búsqueda de la eficiencia para el cliente.

Con eso podría concluir, salvo que hubiese alguna pregunta con todo gusto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Gracias doña Selenia, voy a proceder a ampliar la sesión antes de continuar. ¿Si están de acuerdo, señores directores?

Doña Clemencia Palomo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo con ampliar la sesión.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 6029 hasta las 19:52 a fin de avanzar con los puntos agendados”.**  
(952)

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Algún comentario, si no procedemos a leer propuesta de acuerdo. ¿Doña Clemencia? Sí perdón... doña Clemencia y luego don Raúl, por favor.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Selenia, muchas gracias.

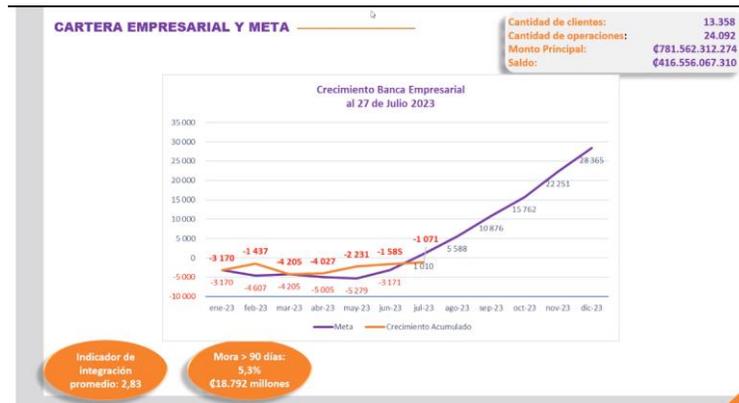
Es que quieras que yo tengo mis anotaciones, cuando don Esteban nos hizo una presentación, y estaba Karla ahí, sobre los crecimientos de crédito y a junio, casualmente, vimos que la parte de crédito tiene un déficit sobre las metas que se habían propuesto.

De hecho, lo que vi en la tabla es que, como no se habían logrado, lo que se hizo fue ajustar las metas del próximo semestre con unos datos bastante agresivos para lograr la meta anual, y los números que usted presenta, presenta ahí un cumplimiento acumulado a junio, pero de manera individual, no el consolidado, que quizás ahí es donde quisiera consultar, de manera consolidada, ¿cuál es el cumplimiento de la meta que estamos logrando, y cuáles son las expectativas que usted ve para el cumplimiento de esas metas al segundo semestre?

Porque tengo claro aquí que más bien estábamos muy bajitos, estábamos decreciendo en la cartera empresarial, estábamos creciendo en la parte de vivienda con tarjetas; bueno, esto no es suyo. Habíamos estado muy bien en vehículos, en Banca de Desarrollo bastante bien, pero me gustaría saber, primero, el cumplimiento de meta acumulado y segundo, ¿cuál es la expectativa del segundo semestre con respecto a lo que teníamos debiendo de esta cartera del saldo de crecimiento de la cartera de crédito?

**La Directora a. i. de Banca Empresarial y Corporativa, Sra. Barrios Leitón:**

Bien, bueno.



Aquí le estoy mostrando un gráfico, nosotros no lo estamos manejando de manera consolidada, porque cuando lo manejamos consolidado, si tenemos giros muy grandes en corporativo, tienden a tapan la gestión o la falta de gestión empresarial. Entonces, por esa razón nosotros no lo manejamos consolidado.

La cartera empresarial, aquí puede observar doña Clemencia, cuál es nuestra realidad. Aquí le estoy mostrando a julio, 27 de julio, aquí todavía no estaba el cierre, estamos evidenciando por acá que nosotros deberíamos de estar en un crecimiento de 1.010 millones y estábamos a esa fecha un decrecimiento de 1.071 millones. Cerramos el mes con 944 millones, si no recuerdo mal el dato.

Ya lo buscamos por acá para para podérselo confirmar.

Adicionalmente, al cierre del mes, entonces, le decía, cerramos con Banca de Desarrollo, estos 1.010 que están observando por acá, cerraron en 400 millones negativos, aquí lo podemos observar, 400 millones en negativo, y Banca Corporativa cerró en positivo, 2.048. Ese es el mes de julio.

El informe que les estoy brindando es a junio. Ahora bien, en lo que corresponde a Banca Corporativa, nosotros debíamos estar al cierre del mes de julio en 5.812 millones y logramos 2.048, tal como les acabo de mostrar; o sea, todavía hay un rezago en Banca Corporativa de 3.000 millones y hay un rezago en Banca Empresarial de cerca de 1.400 millones, dado que, como le mostré en la lámina anterior, debíamos estar en 1.010 y terminamos en 400 negativo.

Ahora bien, la segunda pregunta suya es una pregunta estante compleja porque revela una realidad. Nosotros hemos estado haciendo números de productividad y de la capacidad que tenemos nosotros con los ajustes a los productos y la productividad de nuestros ejecutivos, y la meta es realmente complicada en alcanzar, es bien compleja. ¿Por qué razón? Porque nosotros, dentro de los elementos que con los que sorteamos de manera continua, son las amortizaciones — creo que por acá le tengo un dato de amortizaciones que nos puede revelar un poco más de información—, las amortizaciones en la cartera empresarial, por mes, rondan los €16.000 millones.

Hay un acumulado de cancelaciones anticipadas en la cartera empresarial de €11.000 millones y una colocación en lo que va del año de €29.000 millones. Hay un crecimiento importante en inventarios, lo podemos ver por acá, 52.000 millones tenemos en inventario, con la necesidad de que los tiempos de respuesta de esos inventarios se achiquen de manera sustantiva.

Si los tiempos de respuesta no se achican, nosotros estamos de frente a clientes que podrían perfectamente no concretar su crédito con nosotros, como también otros que vienen detrás, que son los que estamos negociando, que impactarían de forma directa en el tiempo de espera.

Eso es en empresarial y en cuanto a corporativo, tenemos un inventario de €122.000 millones, una amortización natural, todos los meses, de €12.000 millones. Hemos recibido cancelaciones anticipadas de €7.000 millones y esa es nuestra realidad.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Perdón. Doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Sí, doña Gina.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, doña Genoveva, yo creo, como para no perder el foro y para no perder la lógica de esta presentación. Hoy le pedí a don Mario Roa que se siente con todas las bancas de todas las áreas de Negocios para que ellos puedan explicarle a la Gerencia, y nosotros hacia ustedes, el cumplimiento o no de las metas y por qué.

Porque ellos lo que justifican, ellos lo que dicen es: las metas fueron muy elevadas, o sea, tendrán todo un panorama para decirlo, pero si bien es cierto eso es así, tiene que haber un razonamiento técnico, por ejemplo, de ejecución de presupuesto, si lo han consumido, si lo han ejecutado, por qué no han cumplido.

Es todo un bagaje para poder decir: las metas se sostienen, o las metas no se sostienen o lo que sea. Entonces, yo quisiera no adelantar el tema, para también acortar un poco la sesión por el tiempo de ustedes, y dar el tiempo necesario para que don Mario Roa, junto con todas las bancas, puedan traer a esta Junta Directiva el tema de las metas sin adelantar ningún criterio al respecto.

Es nada más una moción para que podamos enfocarnos en el propósito y que la Administración siga el canal que se debe seguir a través de Subgerente, quien es Mario Roa, y pueda justificar eventualmente en el momento en que proceda, el tema del comportamiento de las metas. Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Doña Gina. Usted, entonces, lo que está proponiendo es una propuesta de acuerdo diferente en este momento, ¿verdad?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

No, no, más bien es ver el tema en lo que se está viendo y enmarcarnos en lo que nos está trayendo doña Selenia, y el tema de las metas, que ella está tratando de justificar, verlo en el momento oportuno, cuando ya tengamos el estudio hecho con las cancelaciones, los pagos anticipados, los presupuestos, etc.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Ya. Don Raúl, disculpe, yo sé que tiene la palabra, pero es que precisamente me sorprendió mucho que doña Selenia dijera que las metas que se habían puesto, especificaban que son bien difíciles de alcanzar. Entonces, ¿por qué se pusieron esas metas?, me hice yo la pregunta y lo que esté es, más o menos, esperar esa reunión para ver si estas metas están a nivel de los mismos bancos y para ver...

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Si se tienen los insumos...

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Exactamente. Gracias. Disculpe, don Raúl, adelante.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias, doña Genoveva. Justamente hoy sale una publicación en los medios de un análisis de una fuente con credibilidad, que mencionaba que en el periodo interanual, el crecimiento del crédito ha sido negativo en 2,41 si no me equivoco, por ahí anda la cifra a nivel del Sistema Bancario Nacional.

Yo creo que tenemos que trabajar con metas razonables, pero al mismo tiempo, creo que también el nuevo equipo gerencial debe entender muy bien la situación para poder venir a explicar a la Junta Directiva Nacional las raíces o las causas de estos incumplimientos que a todas luces nos tienen que hacer pensar muy bien sobre la estructura y el diseño de nuestros productos, porque amortizaciones anticipadas por montos tan exagerados podrían evidenciar que estamos fuera de competencia en el mercado y eso requiere una revisión del diseño de los productos.

Me parece que Selenia hace un gran esfuerzo y lo está haciendo desde que fue nombrada en esa posición, pero el tema no solamente es de capacidad y de diseño de productos internos sino de una realidad en el país, en el sistema.

Pero yo quiero acuarpar la solicitud o la petición que hace la señora Gerente General porque me parece que este es un tema bastante complejo.

En el pasado, don Jorge Eduardo Sánchez había hecho la solicitud de un estudio sobre el tema de Banca Empresarial, porque desde hace tiempo venimos viendo dificultades en su desempeño y ya estamos materializando esas preocupaciones con crecimientos negativos. Entonces, el cuestionamiento que hace doña Clemencia es absolutamente pertinente, pero también el tiempo que nos pide doña Gina es razonable, solo que es tiempo lamentablemente no puede ser mucho, porque ya estamos a escasos cinco meses de terminar el año.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Gracias, don Raúl. Don Mario Roa, por favor.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Sí, nada más ratificar. Buenas tardes a todos. Bueno, buenas noches.

Ratificar lo que doña Gina mencionó. Hoy en la tarde ella me llamó con esa preocupación, digamos, desde el punto de vista del comportamiento o de las metas planificadas.

De inmediato procedí a pedir la información relacionada de metas, resultados y todo esto y vamos a proceder a analizarlas, me las entregan mañana, toda la información que solicité, me las entregan mañana y hay que verlo al amparo de lo que mencionó don Raúl.

Primero, el comportamiento del sistema financiero, el *benchmarking* de tasas de interés vigentes del Banco Popular y la competencia, porque eso puede traer cancelaciones anticipadas, pero también ver todo esto al amparo de, más que todo, de gestión comercial de tiempos de respuesta y de todas las variables asociadas a el comportamiento del crédito en el Banco Popular, y me refiero a tiempos de respuesta, me refiero a productividad, a efectividad.

Obviamente, lo que más pesa es la competitividad desde el punto de vista de tasas, hay bancos que han crecido y también vi una noticia de don Bernardo Alfaro, en el crecimiento del crédito, específicamente en ese banco, pero también, como vengo de ese banco sé que hubo una estrategia que se dio entre los meses de abril y mayo, en donde las tasas de interés fueron reducidas significativamente para tener un crecimiento muy acelerado en esos dos meses.

Me comprometo con ustedes, como lo dice doña Gina, a hacer el estudio relacionado y a presentarlo de una vez que lo tengamos preparado a ustedes como órgano directivo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Gracias, don Mario. Sí, efectivamente, yo creo que no deberíamos adelantar criterio, más bien dar una o dos semanas, para el trabajo que usted va a hacer y nos lo traiga, porque verdaderamente esto es urgente.

Así es que, señores. Si gusta, doña Selenia...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Me permite nada más un momentito, doña Genoveva, por favor.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Sí, sí, dígame don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Vamos a ver. Solo para hacer referencia, me gustaría que la Administración viera el esfuerzo que había hecho doña Selenia y su equipo al respecto. Yo sé que hay una nueva visión de cómo levantar el tema, el sector, y que tomara como guía la moción que esta Junta Directiva aprobó sobre la presentación de ese programa.

Lo que pretendíamos, la Junta Directiva, en aquel momento que todos la probamos es que queríamos un plan al respecto y sí, tengo que reconocer que se ha hecho un esfuerzo, no el que ocupamos para que la Banca Empresarial esté donde queremos que está, pero sí que,

por favor, usen de referencia; si pueden ir más allá de eso, pues mucho mejor, mucho mejor, pero que lo usen de referencia porque ese era el sentimiento que desde febrero, desde febrero, nosotros expusimos.

Es más, creo que cuando lo expusimos, doña Selenia ni siquiera creo que estaba todavía nombrada, se tenía incluso en recargo ese tipo de banca. Entonces, nada más para dejarlo constando hacia la Gerencia como una iniciativa. Gracias, Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Gracias, don Jorge Eduardo. Listo, señores, entonces procedemos a leer las propuestas de acuerdo. ¿Dura tarea, don Mario?

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Así es, pero vamos para adelante.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

*1. Dar por conocidos los oficios GGC-1280-2023 y SGN-1103-2023 y sus anexos, por medio de los cuales se presentan los informes de gestión de la Dirección Banca Empresarial y Corporativa, Dirección Banca de Desarrollo Social y Dirección de Fodemipyme al 30 de junio de 2023.*

*2. Dar por atendido el acuerdo 183, de la sesión 5624 de la Junta Directiva Nacional, según la periodicidad de informes de gestión establecida en el artículo 54. Funciones de la Comisión de Pautas y Banca Social del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

Señores, ¿si estamos de acuerdo?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Sí, don Juan.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Capturando un poco lo que se acaba de conversar, agregar un inciso adicional, número 3, que sería algo así como: solicitar a la Administración que, en un plazo determinado que ustedes definan, realice un replanteamiento de las metas de colocación indicadas en el informe, y cualquier otro aspecto relevante del informe. Si les parece.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

¿En un plazo determinado de cuánto?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Ustedes lo indican.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Doña Genoveva. ¿Si me permite? Quizás no es un replanteamiento, para que no quede advertido que será un replanteamiento, sino un estudio donde se permita estudiar las valoración de las metas propuestas para este año.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Exactamente. Me parece muy bien.

¿Doña Clemencia?

Inicia su participación virtual el Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Wallace Golfín Cartín, al ser las **diecinueve horas con catorce minutos**.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, no me quedo para nada satisfecha del informe, sinceramente. Lo apruebo pero es que el tema del crédito lo hablamos el 26 de julio, yo apunté como tres páginas de toda la insatisfacción de los cumplimientos de meta, así que me siento que estamos como empezando de nuevo en el Banco.

Doy por conocido el informe. Punto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, sí. Si ya estamos en el proceso de votación, retiro mi solicitud.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Gracias, don Raúl.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, lo que iba a mencionar es que no solamente el estudio de las metas sino las causas de las desviaciones presupuestarias, que tal vez eso sí puede ser importante que se incluya dentro del estudio.

Raúl Espinoza de acuerdo con dar por conocido el reporte.

Doña Genoveva, perdón, ¿son los dos reportes que estamos poniendo a votación?

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Sí, sí señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Tal vez que el acuerdo quede bien claro, Luis, porque las observaciones, éstas que estamos haciendo, es sobre el informe de Banca Empresarial. Para que quede bien clarito en el acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Éstas son para Banca Empresarial. Exacto.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí señor.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

De acuerdo.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Gracias. Genoveva Chaverri, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocidos los oficios GGC-1280-2023 y SGN-1103-2023 y sus anexos, por medio de los cuales se presentan los informes de gestión de la Dirección Banca Empresarial y Corporativa, Dirección Banca de Desarrollo Social y Dirección de Fodemipyme al 30 de junio de 2023.**

**2. Dar por atendido el acuerdo 183, de la sesión 5624 de la Junta Directiva Nacional, según la periodicidad de informes de gestión establecida en el artículo 54. Funciones de la Comisión de Pautas y Banca Social del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**3. Solicitar a la Administración que, para el caso de la Banca Empresarial y Corporativa, presente, en el plazo de un mes, un estudio donde se valoren las metas de colocación establecidas para el año y se analicen las causas de las desviaciones presupuestarias”. (957)**  
(Ref.: CPBS-12-ACD-77-2023-Art-2)

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Muchas gracias, doña Selenia.

**La Directora a. i. de Banca Empresarial y Corporativa, Sra. Barrios Leitón:**

Para servirles.

Finalizan su participación virtual la Directora a. i. de Banca Empresarial y Corporativa, Sra. Selenia Barrios Leitón; el Director Ejecutivo del Fodemipyme, Sr. Alejandro Grossi Vega, y el Coordinador Operativo del Fodemipyme, Sr. Mauricio Arias Ramírez; al ser las **diecinueve horas con diecisiete minutos.**

## **ARTÍCULO 12**

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, adjunta el Informe Ejecutivo de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional, con corte al 30 de junio de 2023, en atención al acuerdo JDN-5729 Art.11, Acd.408, Inc.4. (Ref.: Oficio GGC-1291-2023)

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Buenas. ¿Cómo les va?

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Gracias a Dios, bien.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Saludos, Wallace.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Igualmente, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Nuestra solidaridad por la muerte de su mamá, recientemente.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Muchas gracias, don Raúl; muchas gracias a todos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Ya yo había hablado con usted.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Sí, muchas gracias.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, don Wallace, igual. Usted nos comunicó al Comité Corporativo de Auditoría la situación y de verdad, nuestras condolencias y mucha paz y fortaleza para su familia.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Muchas gracias, muchas gracias, que Dios me los bendiga.

Bueno, este es el informe de seguimiento del modelo de madurez, del modelo de control interno institucional con corte al 30 de junio.

Ya anteriormente se había traído el informe con corte a marzo y lo que habíamos quedado fue que trajéramos el informe para ver cómo quedaba el cumplimiento de planes de acción del año pasado.

También queda pendiente traer el diagnóstico del modelo de madurez que en su momento el Auditor, don Manuel González y don Raúl, nos solicitaron a la Administración que hiciéramos el esfuerzo para llegar a la nota de 90 y lo estamos haciendo así y posiblemente lo vamos a remitir en estos días para conocimiento de ustedes.

Entonces, estos son los cumplimientos al 31 de junio, cantidad de planes de acción...

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Don Wallace, no tiene la presentación puesta... Tiene que compartir pantalla, es que no está compartiendo pantalla. Es más, tiene su cámara también apagada.

¿Tiene problemas de internet, don Wallace?

Don Luis, tal vez alguien le pueda ayudar. ¿Usted no tiene la presentación ahí, don Luis?

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Permítanme para ver. La estoy compartiendo, pero no me permite... pareciera que sí tengo problemas... ¿me escuchan?

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Escucharlo sí, pero no vemos la presentación.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Estoy buscándola... ¿Es ésta?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, lo que hay ahí es un PDF, no un Power Point. Ese es.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Esto es lo que hay.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Wallace, no lo escuchamos. Está con el micrófono abierto, pero no lo escuchamos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Bueno, ya ahora sí se nos perdió del todo. Ya no está.

**El Representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Ya ingresó, Wallace.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

¿Lo están viendo? Hola...

**La Presidenta, Sra. Chaverri:**

Ahora sí.

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Bueno, este es el informe. Específicamente hay 41 planes, hay 39 planes cumplidos y en ejecución hay dos planes de acción. Los dos planes en ejecución, ya en el informe, en el cuerpo del informe vienen ya las justificaciones de cómo se cumplieron los planes de acción y los dos que quedaron en proceso son implementar esta herramienta de gestión de riesgos SAS, esta es de la Dirección de Riesgo Financiero, debido a atrasos atribuidos al proveedor, la finalización del proyecto se atrasó y se supone que esto va a estar para el 10 de octubre.

Y en relación con este último que tiene que ver con las capacitación de gestores de riesgo y el desarrollo de un plan piloto, esta vinculada a una recomendación de Auditoría Interna y esto estaría para el 10 de octubre del 2025.

Las consideraciones finales, producto del seguimiento de los planes de acción con corte al 31 de junio del 2023, de las 41 actividades pendientes, se logró el cumplimiento de un 95% y quedó un 5%, que son de esas dos actividades. Por lo anterior, la nota obtenida en el modelo madurez, que fue la que establecimos a principio de año, queda en un 85% para el periodo 2022.

Aquí ya están, esta es la metodología que utiliza la Contraloría para el método de cálculo y aquí es donde nos da el 85%, ya considerando el cumplimiento de planes de acción, y la propuesta del acuerdo es dar por recibido el oficio GGC-1291, mediante el cual la Gerencia General adjunta el UTEG-76, junto con el informe ejecutivo de seguimiento del modelo de madurez con corte al 30 de junio del 2023. Eso sería.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, don Wallace. ¿Don Eduardo Navarro?

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí, gracias, señora Presidenta. Don Wallace, buenas noches. Sobre el tema de riesgo financiero, que es el que tiene más peso, para que no tuviéramos una mejor nota en el modelo de madurez. ¿Qué, específicamente, es el atraso con el tema del proveedor que se identificó en este informe?

**El Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Golfín Cartín:**

Sí, aquí está don Alberto. Nosotros le hicimos la pregunta y me parece que don Alberto nos podría aclarar la consulta que está haciendo.

**El Representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

¿Si me permite, doña Genoveva?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Por favor, don Alberto.

**El Representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Don Eduardo, esto está relacionado con el tema que vimos ayer del proyecto SAS, que teníamos un atraso con el proveedor, relacionado con el tema de licenciamiento, con un programa que ejecutaba los modelos y con los temas relacionados con el tema de garantía de cumplimiento, y unos temas de un ambiente de trabajo. Esos cuatro temas ya estaban resueltos y ya estamos cargando, tenemos hasta fin de este mes para hacer la carga de datos, que es lo único que hacía falta para terminar.

Y el otro punto, que está ahí, que no me lo preguntaron pero que dice 10 del 2025, tal vez Wallace, si te devolvés, que también se ve muy largo, esto es en relación con una recomendación que estamos trabajando con la Gerencia General, que la Auditoría pidió que se hiciera un análisis de todos los procesos del Banco en los riesgos operativos. Entonces, esos 63 procesos que estamos comenzando a trabajar, hacer una evaluación total y por una capacidad instalada no tenemos tantos recursos para irlo haciendo un plazo más corto.

Entonces, estamos haciendo primero los altos, los medios y los bajos los vamos a hacer en paralelo. Por eso se puso esa fecha tan larga ahí.

Ya fue también acordada con la Auditoría.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Eduardo Navarro, ¿usted volvió a levantar la mano, verdad?

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí, es para continuar con el uso de la palabra, si me lo permite.

Gracias. Don Alberto y a ver, eso fue parte de lo que vimos ayer y está afectando este tema, evidentemente; pero ustedes son los mismos que tienen el seguimiento del contrato, don Alberto, ¿y cómo está el tema de los pagos?

Ayer, por ser un tema tan administrativo no lo pregunté, pero el tema de seguimiento del contrato y de la retención de pagos y ese tipo de cosas.

**El Representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Sí, don Eduardo, ese proveedor ya tiene el máximo de multas que se le pueden cobrar, que es un 25%. Nosotros somos los que estamos gestionando el contrato.

Sólo se ha hecho un pago que fue al inicio del proyecto, cuando se estaba en una de las primeras etapas, y los pagos relacionados, que son el fuerte, que son casi 1.800 millones, no se han realizado. Se estarían pagando hasta finalizar la contratación y a eso habría que restarle el 25% de las multas, que anda en alrededor de \$800.000 a \$1 millón, las multas.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias, señora Presidenta. Gracias, don Alberto.

**El Representante de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Navarro Barahona:**

Con todo gusto, don Eduardo.

Inician su participación virtual la Directora de Gestión, Sra. Maybelle Alvarado Desanti, y el Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Alonso Jiménez Zúñiga, al ser las **diecinueve horas con veintinueve minutos**.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Bueno, pasamos a la propuesta de acuerdo:

*Dar por recibido el oficio GGC-1291-2023, mediante el cual la Gerencia General Corporativa adjunta el oficio UTEG-76-2023, junto con el Informe Ejecutivo de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30 de junio de 2023.*

*Con fundamento en los referidos documentos, se da por atendido el inciso 4 del acuerdo JDN-5729 Art.11, Acd.408.*

Perdón, ¿quién está con el micrófono ahí, alguien pidió la palabra?

¿Si están de acuerdo, señores Directores?

Don Wallace, puede retirar ya la presentación, por favor. Gracias. Es que necesito que se cierre eso para empezar a ver a los señores Directores. Ahora sí, gracias.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González Cordero, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo y en firme.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo, en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el oficio GGC-1291-2023, mediante el cual la Gerencia General Corporativa adjunta el oficio UTEG-76-2023, junto con el Informe Ejecutivo de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30 de junio de 2023.**

**Con fundamento en los referidos documentos, se da por atendido el inciso 4 del acuerdo JDN-5729 Art.11, Acd.408”. (953)**

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, don Wallace. Hasta luego.

Finaliza su participación virtual el Jefe de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, Sr. Wallace Golfín Cartín, al ser las **diecinueve horas con treinta y un minutos.**

**ARTÍCULO 13**

8.4.4.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, adjunta el oficio DIRG-238-2023 en el que se remite el Reporte de Sostenibilidad GRI 2022. (Ref.: Oficio GGC-1310-2023)

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Buenas noches.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Muy buenas noches. Ya voy a presentar acá.

Bueno, vamos a presentar el Reporte de Sostenibilidad, el GRI 2022. Este reporte, comentarles, es el reporte número doce que efectuamos a nivel de la institución con metodología de la Iniciativa Global de Reportes; es el octavo reporte que se efectúa con alcance conglomerado, que incorpora información de todas las empresas del Conglomerado.

Es el segundo año consecutivo que lo efectuamos de manera accesible, para personas con discapacidad visual y en esta oportunidad, el personal directamente involucrado en su elaboración, pues es la Unidad de Responsabilidad Social, con las compañeras y mi persona, la Dirección de Gestión directamente por medio de doña Maybelle y su asistente, así como el compañero Erick Chacón Valerio, quien nos apoyó en lo que corresponde a la revisión de temas de accesibilidad. Él es un compañero de Capital Humano, compañero, él es ciego y nos ayudó en esa verificación de que fuer accesible.

Y adicionalmente, los compañeros y compañeras encargados de sostenibilidad de las cuatro Sociedades Anónimas. Es un trabajo que venimos haciendo en estos doce años de manera colaborativa con diferentes unidades.

¿Por qué reportar? Básicamente, el tema de la rendición de cuentas corresponde a un principio básico de sostenibilidad, la ISO 26000 establece que toda organización debería, al menos, reportar a sus grupos de interés el estado de sus impactos, las decisiones que toma, las actividades y cómo eso impacta a la sociedad, medio ambiente y la economía, qué acciones toma para evitar los diferentes impactos y estar abierta al escrutinio público.

Fundamentalmente, la metodología del GRI plantea que todas las organizaciones que se dicen ser socialmente responsables, pues deben, cada vez más, ir plasmando hacia sus grupos de interés la identificación de esos impactos, cómo los gestiona, los temas materiales, cuáles son sus temas, cómo avanzan en esos diferentes temas, cuál es la gestión que hace para evitar generar más impactos, como Debida Diligencia, y el relacionamiento con sus grupos de interés.

Este es un tema que viene cada vez más de lo voluntario a lo obligatorio.

Los diferentes marcos normativos pues van impulsando que la mayoría de empresas, y en especial el sector financiero, cada vez más divulguen su información en materia económica, social y ambiental.

El GRI es la metodología más utilizada, corresponde a una iniciativa de una organización internacional independiente, que ayuda a establecer un lenguaje común sobre cómo reportar el tema de lo que la empresa efectúa y hay un valor de informar, hay un valor hacia lo interno y hay un valor hacia lo externo, fundamentalmente el documento es una guía para el establecimiento de la Visión, de su Estrategia, es un instrumento idóneo para medir el desempeño, para gestionar riesgos y, también, para que el personal conozca en qué estamos, qué hacemos.

Y hacia afuera, tiene una importancia que ayuda a construir confianza, contribuye a la generación de una reputación, es fundamental para atraer capital, cualquier entidad internacional que quiera apoyarnos, pues va a solicitar conocer en qué está la organización en sus diferentes temas; el compromiso con los grupos de interés y, además, que es un instrumento idóneo para rendir cuentas sobre los diferentes requerimientos que la normativa nos establece.

En términos generales, la metodología abarca tres grandes ejes de información estándar universal, de información sectorial propia del sector financiera y ya contenidos temáticos específicos.

El proceso de elaboración, básicamente dura, normalmente, 6 o 7 meses. Nosotros iniciamos el año con un ajuste en la definición de los indicadores, porque hubo un cambio en la metodología el año anterior.

Luego viene todo un proceso de recopilación de información con las diferentes dependencias del Banco y de cada una de las Sociedades. Este año pedimos el apoyo del equipo de la Tribu de Datos con el fin de facilitar y estandarizar más la información, principalmente de las bancas y Negocio, que procuramos que sea información ya debidamente filtrada en el sentido de asegurar, con exactitud, los datos.

Ahí estamos en un ejercicio paralelo de migración de un sistema de indicadores de valor social, donde, con el apoyo de la Tribu de Datos, podamos ir recopilando toda esta información de los diferentes resultados en materia social, en materia ambiental y económica.

Adicionalmente, el ejercicio implica una revisión de los avances con el apoyo de los compañeros y compañeras de las Sociedades Anónimas, en un Comité Editorial que hacemos revisión de los textos, y después viene una fase donde se hace una verificación de que el documento sea accesible para personas con discapacidad visual.

Ahí, el documento, por detrás, trae todo un texto alternativo que hace posible que los lectores de pantalla le lean a la persona ciega la información que está consignada en las diferentes páginas, y la fase final, que es en la que nos vamos a encontrar ahora, es la divulgación del reporte, hay que darlo a conocer hacia los grupos de interés.

En este momento nosotros lo elevamos a la DIRIM y Mercadeo Estratégico pues nos va a presentar la propuesta de cuál sería la estrategia para su divulgación.

Nosotros elaboramos un apartado que tiene que ver directamente con los principales logros, destacando los datos económicos más relevantes, los datos ambientales y sociales. Otro capítulo que abarca lo que corresponde a nuestra historia, quiénes son, para que nuestros grupos de interés nos conozcan, cómo está constituida la gobernanza de la organización. Toda esta información siempre básica, necesaria, hay un mínimo que establece GRI.

Luego todo el apartado relacionado con sostenibilidad, los temas materiales, cómo contribuimos a los objetivos de desarrollo sostenible y luego, un apartado sobre dimensión económica, aspectos de tecnología, el aporte en materia social, un capítulo que habla sobre nuestro capital humano y la dimensión ambiental, que es fundamental en este enfoque de Triple Línea Base.

Básicamente, este es el abordaje que nosotros tenemos. Les voy a mostrar, si me lo permiten, muy rápido, cómo está el documento, el cual ya está completamente revisado y verificado en su contenido. Se los voy a mostrar muy rápidamente.

Esta es la portada del reporte, el documento es un documento extenso, amplio, tiene una especificación sobre los datos puntuales de la metodología, las especificaciones de este, los mensajes de las autoridades, en este caso Junta Directiva y Gerencia General.

Luego viene esto que les comentaba, un apartado de logros donde destacamos los principales datos económicos a nivel conglomeral, y después vamos abordando los principales resultados en materia ASG, destacando los elementos ambientales, temas sociales y la parte de gobernanza.

Después viene todo esto de conocer al Banco, quiénes somos, nuestra historia, esa trayectoria en el tiempo que hemos venido acumulando con el paso de los años, quiénes lo conforman, Misión, Visión, la parte estratégica, los valores, dónde están las oficinas, cuántas son las oficinas, los diferentes productos y segmentos, canales de atención, y esa es información genérica.

Luego viene todo el tema de la estructura de gobernanza que tiene la institución y ahí también se abordan aspectos de los Comités, funciones de las diferentes Comisiones de Junta Directiva, en materia de riesgo, de ética, transparencia.

Después viene el apartado donde nosotros puntualizamos los aspectos de sostenibilidad. Ahí, fundamentalmente, tratamos de plasmar la estrategia de sostenibilidad, cuál es el proceso que el Banco ha venido llevando para definir sus temas y los temas materiales que, sobre la base del ejercicio de grupos de interés, del estudio de necesidades y expectativas de grupos de interés, en conjunto con el Consejo de Sostenibilidad, se definieron temas que son importantes para la empresa e importantes para nuestras partes interesadas.

Ahí están distribuidos en cuatro grandes ejes, en la parte económica, la parte ambiental, la parte social y un eje transversal donde ahí tenemos temas como transformación, gestión de riesgo, comunicación responsable y antiética. En materia social, la inclusión laboral, el fomento al desarrollo de la empresariedad, el desarrollo comunal. La parte ambiental, que tenemos todo el tema de finanzas sostenibles, educación ambiental y cambio climático; y en la parte económica, educación financiera, cómo contribuimos al desarrollo mediante productos y servicios, la inclusión financiera y la eficiencia operacional.

Aquí destacamos los principales objetivos y metas de cada una de las empresas.

Después, hacemos mención de los compromisos que la institución asumió en el 2022, los compromisos de 2023, cómo contribuimos con cada uno de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, y después, las diferentes alianzas con las que venimos trabajando en cada una de las UEN.

En el apartado de la dimensión económica hablamos sobre la generación de valor, valor económico generado, el valor económico distribuido y la utilidad como valor económico retenido.

Aquí nos ampliamos en presentar los principales datos económicos de cada una de las Sociedades, de las diferentes bancas: Banca de Personas, Banca Social, Banca Empresarial; a nivel numérico, la parte más cuantitativa.

Después entramos en un apartado que habla sobre los diferentes avances que vamos teniendo en el año en materia de tecnología, después le damos más énfasis al tema la parte social, con un capítulo que ya puntualiza un poco más la labor que se hace de Banca Social, el tema de inclusión financiera, los datos de los diferentes fondos, donde se presenta esa contribución que el Banco hace desde la Banca Social, y después, abordamos todo lo que tiene que ver con lo que el Banco realiza hacia su capital humano: la gestión del talento, cuántos somos, las diferentes maneras de que el Banco gestiona su personal, formación del personal, etc.; la evaluación del desempeño y en el último capítulo abordamos ya lo que corresponde a la parte ambiental, donde nosotros, básicamente, presentamos, de acuerdo con el modelo que tenemos, las principales acciones en la gestión ambiental interna, lo que corresponde a Negocios y temas de alianzas y educación ambiental.

Básicamente, este es el documento completo. Esta era una presentación muy específica, muy puntual, pero les agradecemos el espacio para poder hacer de su conocimiento este documento que es muy importante para divulgar y mostrar lo que el Banco efectúa cada año. Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Alonso, muchísimas gracias. Yo sé el gran compromiso que usted tiene dentro de esto y, verdaderamente, lo felicito. Una gran presentación.

Una pregunta: ¿cuántas personas tenemos con discapacidad visual en el Banco?

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Dos, dos personas ciegas. Ahora, personas...

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Con discapacidad hay más.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, pero, Maybelle, no los que dicen que tienen anteojos y ya dicen que por eso tienen discapacidad visual, que sé que hay muchos. No así, como que no tienen capacidad visual, qué, sólo dos.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Dos personas. Correcto.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Dos personas ciegas, exactamente. Lo que pasa, doña Genoveva, que sí hay algunos que usamos anteojos, pero hay unos que usan anteojos muy fuertes, digámoslo así.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Cómo se llama el muchacho?

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

El muchacho se llama Erick Valverde Chacón.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Erick, sí. Es que recién llegados nosotros al Banco, recuerdo que este muchacho se acercó ahí por las oficinas, estando otra persona en mi puesto, y hablaba, digamos, que el Banco entró al Programa del ISO, para poder entrar a la cuestión de la gente con discapacidad visual, pero que él ha sido como... prácticamente lo han tenido marginado, está en categoría 2 y un día de estos me llamó mucho la atención porque en esa oportunidad recuerdo habérselo mencionado al señor Gerente, y me dijo que él precisamente iba a ayudar al respecto, y un día de estos me decía don Erick que no, que él continúa igual.

Entonces, muy bonito, ponemos todo en el papel, clasificamos para esto, nos llevamos premios de esto, pero yo creo que con el ejemplo es como se predica, ya y yo creo que este muchacho que ha tenido... creo que ahorita está terminando la carrera de Derecho, si no me equivoco, ¿así es, Alonso?

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Sí, correcto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y el muchacho sigue ahí como recepcionista o no sé qué es el puesto de él, pero yo haría un llamado, verdaderamente, don Mario, para que se tome muy en cuenta, porque si fueran 10, 15, 20 personas las que están en esas condiciones en el Banco, uno dice, bueno, qué vamos a hacer; pero es uno. Entonces, yo le hago un llamado a la Administración, verdaderamente, para ver cómo se apoya más y principalmente cuando uno ve el interés de personas que han ido surgiendo y surgiendo y siguen sentados en la misma silla, exactamente como macetera en el corredor.

Perdón, doña Maybelle.

**La Directora de Gestión, Sra. Alvarado Desanti:**

Sí, doña Genoveva, yo lo conversé con Silvia, justamente cuando íbamos a empezar el reporte de este año, porque necesitábamos de la ayuda de Erick y se me dijo que se estaba haciendo una valoración del puesto, incluyéndolo dentro de todas sus funciones, esta ayuda que nos da a nosotros, con el fin de analizar y que se le retribuya, digamos, en su categoría todo este trabajo que él viene realizando, no solamente para el Reporte de Sostenibilidad, sino también él es el que ayuda al Área de Canales a probar algunas partes del *App* que se requiere para medir la discapacidad, la accesibilidad de las herramientas.

Entonces, todo eso se le estaba analizando para poderse incluir dentro de las funciones y responsabilidades que él tiene. No sé si no han terminado de hacer el estudio o si lo habrán dejado de lado, pero yo sí lo revisé con Silvia Góyez.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Maybelle. Después de 11 meses así de triste. Don Alonso.

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Sí, muchas gracias, doña Genoveva. Nada más un comentario a la luz de lo que usted menciona. Todos estos temas, efectivamente, requieren una coherencia, todo lo que nosotros plasmemos en el documento de gestión que efectuamos como resultado, implica una coherencia, y eso que usted anota, que realmente deseara yo igual, que no sea nuestro caso, aplica en otros temas, en los que quizás logramos un resultado positivo pero el trabajo que implica ese resultado requiere una coherencia que no siempre se tiene.

Por ejemplo, lo que en algún momento les habíamos mencionado de todo lo que implica para la institución haber hecho su primera emisión de Bonos Verdes, que nos dio una gran visibilidad externa, pero que a la hora de que ya se hizo la emisión, implicó un trabajo posterior de nosotros y de otros compañeros de diferentes dependencias, de ir a levantar toda la estructura de elementos para poder cumplir con los principios de Bonos Verdes porque, en un inicio, cuando se planteó, nada de eso fue contemplado.

Y así en las diferentes temáticas, muchas de las de nosotros las gestionamos de manera conglomeral en comisiones de trabajo; sin embargo, no siempre se tiene, con todos los recursos y todo el tiempo de la gente para poder darle la importancia que estos temas de sostenibilidad conllevan desde el punto de vista normativo, desde el punto de vista de riesgos, desde el punto de vista de oportunidad, o desde el punto de vista de que son demandas que nuestros grupos de interés han manifestado que les interesa que la institución haga, y son temas en los que estamos siempre impulsando.

Habíamos hecho un esfuerzo todos estos años de que el reporte exista para que nos dé esa visibilidad y sí es importante esa coherencia en todos estos temas. Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchísimas gracias. Señores, procedemos entonces a la propuesta del acuerdo:

*Dar por conocido el oficio GGC-1310-2023, que adjunta el oficio DIRG-238-2023, en el que se remite el Reporte de Sostenibilidad GRI 2022 del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

¿Si están de acuerdo, señores?, procedemos a votar el acuerdo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Falto yo. Iliana González Cordero, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A.; Popular Sociedad Agencia de Seguros S. A.; Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A., y de la Operadora de Planes de Pensiones del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-1310-2023, que adjunta el oficio DIRG-238-2023, en el que se remite el Reporte de Sostenibilidad GRI 2022 del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-5624-Acd-183-2019-Art-16 inciso 23”. (958)**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Nada más les recuerdo que mañana a las 8:00 de la mañana es la capacitación sobre sostenibilidad, ¿correcto, don Alonso?

**El Jefe de la Unidad de Responsabilidad Social Corporativa, Sr. Jiménez Zúñiga:**

Así es, les esperamos encantados. Gracias por el tiempo, el espacio y que puedan descansar. Que pasen una muy linda noche cada uno de ustedes y sus familias. Muchas gracias.

Finaliza la sesión al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CINCUENTA Y DOS MINUTOS.**

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

## SESIÓN ORDINARIA 6030

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL TREINTA** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y UN MINUTOS DEL MARTES QUINCE DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además, asistieron de manera presencial: la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega; el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Asistió de manera virtual: el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas y el Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Alberto Navarro Barahona.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

Aprobación del acta de la sesión 6028.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta la modificación al Reglamento para la inscripción y desinscripción ante la Sugef de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786, Acuerdo Sugef 11-18. (Ref.: Oficio CNS-1813/11)

3.2.- Informe mensual enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre los eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, correspondiente al mes de julio.

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, comunica que atendió el acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-6025-Acd-901-2023-Art-20. (Ref.: Oficio GGC-1323-2023 y GGC-1322-2023)

3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, los oficios GGC-1206-2023 y DIRCH-1037-2023, por medio de los cuales se atiende el acuerdo JDN-6018-Acd-800-2023-Art-2-inciso 2, en el que se pidió a la Dirección de Capital Humano fijar un salario único conforme a la política de salario para la Clase Gerencial que se encontrara debidamente aprobada y vigente al momento de inicio de funciones de la Sra. Gina Carvajal Vega como Gerente General Corporativa. (Ref.: Acuerdo CCNR-25-ACD-147-2023-Art-4)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

#### Comité Corporativo de Riesgo.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para valoración y remisión a la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), el Informe de avance sobre la atención de las recomendaciones contenidas en los oficios SGF-411-2022 y SGF-1035-2023. De este informe se destaca que solamente se encuentra una recomendación activa fuera del plazo. Expositor: Alberto Navarro. (Ref.: Acuerdo CCR-17-ACD-176-2023-Art-9)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgo correspondiente al mes de junio de 2023, el cual destaca conclusiones y recomendaciones. (Ref.: Acuerdo CCR-16-ACD-163-2023-Art-7)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la propuesta de modificación de la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio y el informe de atención de las recomendaciones planteadas por la empresa asesora KPMG. (Ref.: Acuerdo CCR-16-Acd-161-2023-Art-5)

8.3.4.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe de Cumplimiento Normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al segundo trimestre de 2023. (Ref.: Acuerdo CCR-16-ACD-160-2023-Art-4)

#### Comité Corporativo de Cumplimiento.

8.3.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento informa, sobre la solicitud de prórroga realizada por la Dirección de Tecnología de Información y la Oficialía de Cumplimiento para ocho actividades del Plan Correctivo establecido para subsanar los hallazgos revelados por la Sugef mediante oficio SGF-2227-2022.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional, se instruya a la Gerencia General Corporativa para que solicite una audiencia ante la Sugef donde presente la situación relacionada con los atrasos en el desarrollo e implementación de los dos requerimientos tecnológicos identificados con el SR239814, referente a la herramienta automatizada de la metodología de calificación de riesgo de los empleados, y el SR1628847, para la creación de mensajes de alertas en el core que ayude a detectar sujetos obligados a los artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-132-2023-Art-6)

#### 8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, remite informe que evidencia, en el ámbito conglomeral, el impacto de la publicación del viernes 28 de julio de 2023, en atención al acuerdo tomado en la sesión 6027. (Ref.: Oficio GGC-1383-2023)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, se refiere el oficio SGF-1833-2023 en el cual se solicita adoptar las medidas correctivas requeridas para garantizar el cumplimiento efectivo del acuerdo CONASSIF 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas. Confidencial (Ref.: Oficio GGC-1379-2023)

#### 8.5.- Sociedades Anónimas.

8.5.1.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. insta a la Junta Directiva Nacional para que realice las investigaciones correspondientes para determinar la afectación general en el Conglomerado debido a las publicaciones dadas en el diario *La Nación* del 28 de julio del 2023, donde fue divulgado públicamente el oficio AG-73-2023 emitido por parte del Auditor Interno y del Director Corporativo de Riesgo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo JDPS-407-Acd-313-2023-Art-3)

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

#### 9.- Asuntos Varios.

9.1.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, brinda respuesta dentro del tiempo dispuesto por la legislación aplicable, a la solicitud de fondo contenida en el acuerdo JDN-6027-Acd-935-2023-Art-13, relacionado con el oficio AG-73-2023. (Ref.: Oficio AG-119-2023)".

#### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Están de acuerdo, señores, con el orden del día?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6030 celebrada el 15 de agosto de 2023”. (967)**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6028.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Procedemos a la aprobación del acta 6028. ¿alguien con alguna observación al acta?

Yo tengo dos observaciones.

En la página 7, renglón 23, dice: “sea parte de la excitación”.

Me acuerdo muy bien que dije que podría ser mucha motivación para el señor presidente del Banco Central que, por tener nosotros nueva Gerente, quisiera venir, pero no esa palabra “excitación”, pues me parece que no es la que debería ir ahí, porque no era la que estaba. No sé de dónde sale.

La otra que me dejó un poco inquieta... en la página 8 dice...

Es sobre la encuesta que hizo don Luis Alonso referente a la encuesta que había llenar.

Quería preguntar si ya todos los directores habían llenado esa encuesta porque dice que es para hacer un cronograma, pero usted nunca puso un cronograma, ¿lo van a mandar después o qué?

Como que quedó un vacío de información.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, primero, debemos saber qué temas para montar las charlas y, a partir de ahí, le ponemos un cronograma y también para conseguir también a las personas quienes nos van a facilitar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Todos los directores ya la llenaron?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Bueno, en el último corte que me había dado don Alberto hacía falta... ¿Quién, don Alberto?

**El Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Navarro Barahona:**

Ya me estoy fijando quién falta. Un momento.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, para que no pase de esta semana, señores directores.

La última pregunta la tengo en la página 9, en donde doña Shirley dice:

“Uno correspondía a Auditoría Externa y el otro a unos estados financieros presentados por los auditores externos y fueron vistos en otras instancias antes de que lo conociera el Comité Corporativo de Auditoría”.

Me quedé pensando, doña Shirley, ¿cuáles fueron esas áreas que pasaron a otras instancias y que no pasaron al Comité Corporativo de Auditoría?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

En eso tengo una observación para doña Shirley porque revisando el acuerdo, ¿usted leyó el acuerdo como quedó?, ¿está satisfecha?

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, porque queda la idea de que definiéramos a dónde va primero un documento y creo que usted lo dejó claro.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Pero el acuerdo no quedó claro.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Lo importante es definir a dónde iría primero, pero sí, por ejemplo, los que hacen la Auditoría Externa sí deberían pasar por el Comité Corporativo de Auditoría, el resto si viene de un comité u otro o van a primero a un comité... es cuestión de definir a dónde deben ir primero para que quede claro.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Para leer el acuerdo porque cuando yo lo leí, me pareció que este acuerdo quedó muy amplio y me parece que, más bien, va a generar confusión porque dice:

“Solicitar a la Administración y a la Secretaría que revisen la ruta que deben seguir los documentos, de manera tal que aquellos que deban ser conocidos por los comités, no se remitan a otras instancias”.

Ni especifica los documentos ni especifica a las otras instancias, entonces, quedó muy macro. No sé si, don Luis, va a generar problema este acuerdo o si debemos redactarlo mejor.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, creo que sí sería conveniente.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Creo que sí está claro, en la normativa interna sí está clara la ruta, nada más de que deben tener cuidado de que se cumpla esa ruta.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Tiene razón doña Iliana, tal vez lo tenemos claro porque estamos aquí...

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Es un tema de control interno de la Secretaría.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Que don Luis le dé una segunda revisada para ver cómo queda.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

El acuerdo está en firme, doña Shirley.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Se puede complementar después en otra sesión.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Se puede complementar, ¿entonces?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“En relación con el acuerdo JDN-6028-Acd-937-2023-Art-7, se aclara que los documentos a los que se hace referencia son aquellos provenientes de los auditores externos, los cuales deben ser conocidos en primera instancia en el Comité Corporativo de Auditoría”. (968)**

Después de estas observaciones, ¿no sé si alguien tiene otra observación al acta?

Si no, procedemos a que se tomen notas de las correcciones que se hicieron y procedemos a votar.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar con la modificación indicada, el acta de la sesión ordinaria 6028, celebrada el 8 de agosto de 2023”. (969)**

### **ARTÍCULO 3**

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta la modificación al Reglamento para la inscripción y desinscripción ante la Sugef de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786, Acuerdo Sugef 11-18. (Ref.: Oficio CNS-1813/11)

#### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.1 proviene del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, el cual remite para consulta la modificación al Reglamento para la inscripción y desinscripción ante la Sugef de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786, Acuerdo Sugef 11-18.

La propuesta es darla por recibida y trasladarla a la Administración para que brinde respuesta como corresponde a ese oficio.

Al final estamos pidiendo a la Administración que deberá remitir a esta Junta copia de esa respuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para que brinde la respuesta correspondiente, el oficio CNS-1813/11, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, remite para consulta la modificación al Reglamento para la inscripción y desinscripción ante la Sugef de los sujetos obligados que realizan alguna o algunas de las actividades descritas en los artículos 15 y 15 bis de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, Ley 7786, Acuerdo Sugef 11-18.**

**La Administración deberá remitir a esta Junta Directiva copia de la respuesta que se brinde al Conassif.**

**Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 361 inciso 2) de la Ley General de la Administración Pública”. (970)**

### **ARTÍCULO 4**

3.2.- Informe mensual enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre los eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, correspondiente al mes de julio.

#### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.2 es el informe que envía Popular Pensiones sobre los eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, correspondiente al mes de julio.

Este sí es mensual correspondiente a julio y la propuesta es darlo por recibido en calidad de Asamblea de Accionistas de la Operadora.

La Junta Nacional Directiva, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibido el Informe mensual enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, Gerente General de Popular Pensiones, sobre los eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional, correspondiente al mes de julio.**

**Lo anterior, de conformidad con el acuerdo JDN-5943-Acd-737-2022-Art-8 del 5 de octubre del 2022”.** (971)

## **ARTÍCULO 5**

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, comunica que atendió el acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-6025-Acd-901-2023-Art-20. (Ref.: Oficio GGC-1323-2023 y GGC-1322-2023)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

En el 3.3 la Gerente General Corporativa, doña Gina Carvajal, comunica que atendió el acuerdo de Junta Directiva Nacional, el cual solicitaba que atendiera las consultas y solicitudes de la Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora del Área Proyecto Modelo Integral de Capital Humano.

Ella está informando a esta Junta Directiva que ya lo atendió.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibidos los oficios GGC-1323-2023 y GGC-1322-2023, mediante los cuales la Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, comunica que atendió el acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-6025-Acd-901-2023-Art-20, en relación con solicitud presentada por la Sra. Graciela Vargas Castillo, Directora del Área Proyecto Modelo Integral de Capital Humano”.** (972)

## **ARTÍCULO 6**

3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada, para conocimiento, los oficios GGC-1206-2023 y DIRCH-1037-2023, por medio de los cuales se atiende el acuerdo JDN-6018-Acd-800-2023-Art-2-inciso 2, en el que se pidió a la Dirección de Capital Humano fijar un salario único conforme a la política de salario para la Clase Gerencial que se encontrara debidamente aprobada y vigente al momento de inicio de funciones de la Sra. Gina Carvajal Vega como Gerente General Corporativa. (Ref.: Acuerdo CCNR-25-ACD-147-2023-Art-4)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada los oficios de la Administración, por medio de los cuales, se atiende el acuerdo JDN-6018-Acd-800-2023-Art-2-inciso 2, en el que se pidió a la Dirección de Capital Humano fijar un salario único conforme a la política de salario para la Clase Gerencial.

Están informando que ya lo cumplieron.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

El acuerdo aquí es darlos por recibidos y ahí el acuerdo era informarnos, pero, ¿nosotros como Junta Directiva no somos los que debemos aprobar cuando hay cambios de salarios?, pues ahí hay una modificación del salario que tenía el Gerente al que va a recibir a partir del 17 de julio, con base en lo que dice el documento.

Tengo la duda porque nosotros somos el resorte de aprobación de cualquier cambio de salario, o sea, Nominaciones debe mandarnos a la Junta Directiva para que aprobemos.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, pero en este caso como se hizo la revisión y en la Política no se modificó lo establecido, sino que se mantiene tal y como estaba aprobada, no se pide una aprobación de Junta Directiva, en cuanto al monto específico que tenía la clase gerencial.

Si hubiese habido alguna modificación a la Política, entonces sí...

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ahí dice que se va a actualizar el 17 de julio de cada año. ¿Eso estaba? Porque si no estaba, sí debemos aprobarlo nosotros.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Voy a revisarlo. Yo lo que sí sé es que no hubo cambio en la Política, según la discusión que hubo en Nominaciones y por eso no se consideró necesario que fuera aprobado algún salario de la clase gerencial.

Si dentro de la Política estaba establecido el cronograma en cuanto a los tiempos, eso sí lo podríamos revisar y yo me comprometo a traerlo a la Junta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocidos los oficios GGC-1206-2023 y DIRCH-1037-2023, por medio de los cuales se atiende el acuerdo JDN-6018-Acd-800-2023-Art-2-inciso 2, en el que se pidió a la Dirección de Capital Humano fijar un salario único conforme a la política de salario para la Clase Gerencial que se encontrara debidamente aprobada y vigente al momento de inicio de funciones de la Sra. Gina Carvajal Vega como Gerente General Corporativa”. (973)**  
(Ref.: Acuerdo CCNR-25-ACD-147-2023-Art-4)

## **ARTÍCULO 7**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Luis, proceda con esa notita.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, le hice entrega a la Sra. Presidenta, Sra. Genoveva, un oficio en relación con el mandato que tiene esta Junta Directiva por Ley Orgánica.

Ustedes recuerdan que el artículo 14 bis de nuestra Ley, inciso d. habla de las funciones de la Asamblea de Trabajadores y en el punto d. dice:

“Conocer del informe de labores y resultados del ejercicio anual que la Junta Directiva Nacional le presentará en las asambleas ordinarias”.

Nosotros tenemos conocimiento que la Asamblea hizo un oficio firmado por doña Edith Ramírez, quien es la Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores, el cual informó a la Gerencia que están coordinando la Asamblea para mediados de octubre.

Entonces, a partir de ahí, solicita a la Administración un informe, pero bueno, como es esta Junta a la que, por mandato, le corresponde brindar ese informe, yo le pedí, por medio de doña Genoveva, una propuesta respetuosa a ustedes para que valoren la conveniencia de que este Órgano acuerde solicitar a la Administración la información consolidada correspondiente a este periodo, estamos hablando a julio de este año.

La propuesta sería que se presente esta información del periodo julio de 2022 a julio de 2023 y que, a partir de ahí, hacer esto con tiempo.

Bueno, todavía falta todo el mes de setiembre y la mitad de octubre, pero bueno, estamos en tiempo y tal vez el ir sacando ese acuerdo, tener claros los plazos y que haya una intención de esta Junta Directiva para que la Administración sepa que estamos a la espera de esta información.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Don Luis, no existe la posibilidad de que el periodo sea comprendido desde que esta Junta Directiva toma...?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Eso nunca calza, doña Genoveva, lo que tengo entendido es que la normativa pide de julio a julio. Lo que pasa es que nosotros hemos entregado informes con corte a julio, pero con la información financiera con un corte diferente, o sea, hemos entregado a mayo, a junio... pero sí, nunca calza.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Okey, entonces, su propuesta es que le pidamos a la Administración...

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Lo leo:

Solicitar valorar la conveniencia de que esta Junta Directiva acuerde solicitar a la Administración la información consolidada correspondiente para la presentación del informe a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y el periodo comprendido sería de julio 2022 a julio 2023.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“En virtud del recordatorio realizado a la Gerencia General Corporativa por la Sra. Edith Ramírez Moreira, Coordinadora Ejecutiva de la Asamblea de Trabajadores, en su oficio ATT-092-2023, sobre la presentación del informe correspondiente al periodo comprendido de julio 2022 a julio 2023:**

**Solicitar a la Administración la información consolidada correspondiente para la presentación, ante la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, del informe de labores y resultados del ejercicio anual, correspondiente al periodo comprendido de julio 2022 a julio 2023”. (959)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 8**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para valoración y remisión a la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), el Informe de avance sobre la atención de las recomendaciones contenidas en los oficios SGF-411-2022 y SGF-1035-2023. De este informe se destaca que solamente se encuentra una recomendación activa fuera del plazo. (Ref.: Acuerdo CCR-17-ACD-176-2023-Art-9)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Quién va a exponer? ¿Don Alberto o don Maurilio?

**El Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Navarro Barahona:**

Yo. Voy a presentar el informe de seguimiento al oficio SGF-411-2022. Este era un estudio de supervisión consolidada que realizó la Superintendencia, en donde nos pide que, al 31 de julio se haga el primer corte trimestral y que tenemos 15 días hábiles para presentarlo a la Superintendencia.

Básicamente, el antecedente fue este informe SGF-411-2022, el oficio GGC-367-2023, el SJDN-004-2023 con el cual se dio el plan de acción a la Superintendencia y el oficio SGF-1035-2023 sobre la calendarización de documentos que vienen a esta Junta Directiva.

Básicamente, a partir de este oficio de contestación a la Sugef, se desarrollaron 10 planes de acción con 52 actividades.

Los 10 planes ya fueron finalizados, ya se terminaron las actividades relacionadas. Entre ellos, estaba el número uno que era la exposición al riesgo estratégico, en donde la Sugef nos hacía ciertas observancias sobre la forma de planificación y la forma de aprobar los planes estratégicos de la Organización.

El segundo punto que es el 2 y el 3 están relacionados con el riesgo de contagio y el riesgo de concentración. En ese aspecto, la Sugef nos indicaba que, si bien es cierto tenemos un perfil conglomeral, debíamos tener indicadores de contagio y concentración.

Ya se desarrollaron algunos aspectos como los indicadores de riesgo contagio y de concentración tanto en liquidez y en crédito. Están trabajando en otros indicadores como de proveedores y otros adicionales. Ya llevamos un avance en esto.

El número cuatro es la coordinación y seguimiento a riesgos de contagio y concentración. En las reuniones trimestrales que se está teniendo con la Gerencia y con la Junta Directiva, así como las reuniones mensuales que se hacen con la Gerencia, ya se están incluyendo estos indicadores tanto de concentración como de contagio, que son los que hemos desarrollado en liquidez y crédito y fueron aprobados también por esta Junta Directiva.

En el punto cinco que son indicadores fuera de apetito, lo que nos hablaba la Sugef es que se mantuvieron varios indicadores, pero estuvieron en nivel de apetito el año pasado y para eso se generaron varias acciones como coordinaciones de la Gerencia General, se desarrolló un procedimiento y una directriz sobre el cumplimiento que deben presentar esos indicadores, tanto en el Comité de Riesgo como a la Gerencia General en su seguimiento.

El punto seis que es análisis del Conglomerado, este está en proceso, pero la Sugef nos decía que en el informe trimestral que genera la Subgerencia General de Operaciones con la Dirección Financiera Corporativa había que incluir unos indicadores tanto de liquidez como de solvencia, concentración y de grandes inversiones en temas comparativos en forma conglomeral.

El tema séptimo es la gestión del área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, que son aspectos relacionados con la normativa, con la Política y con algunos cambios que están estableciéndose en el informe de Auditoría.

El octavo es un tema de gestión del capital que es de los aspectos que están con una acción desfasada, la cual es, básicamente, la Política de capital, y se estaría enviando a partir de la próxima semana al Comité Corporativo de Auditoría para su revisión y después a la Junta Directiva Nacional.

El aspecto nueve es todo lo de liquidez conglomeral que ya se trabajó sobre políticas e indicadores e igual con el tema de riesgo de liquidez.

Esos son los 10 planes de acción que tienen 52 actividades. En forma general, tenemos un 50% de avance, o sea, ya tenemos las actividades 1, 4, 5, 9 y 10 cumplidas y un 50%: la 2, 3, 6, 7 y 8 que se mantienen en proceso y solo 1 actividad de estas 52 se encuentra desfasada con el cronograma de trabajo.

De los 10 planes, están 5 cumplidos y 5 en proceso y de las 52 actividades, tenemos 33 cumplidas en plazo, 8 en proceso en plazo, 10 que no han iniciado, pero están dentro del cronograma de trabajo 1 actividad que se encontraba desfasada que es la Política de consumo de capital.

De aquí en adelante, la presentación es un poco diferente a la que ustedes tienen porque solo dejé solo lo que estaba en proceso, lo cumplido lo quité para que fuera más ordenada la presentación y por eso solo dejé lo que estaba pendiente.

Si gustan, lo sigo presentando así o pongo la que estaba en sus agendas.

En relación con las actividades 2 y 3 que era riesgo de concentración, tenemos un 57% en plazo, ya tenemos 4 actividades (un 29%) que están cumplidas, un 2% que están en proceso en plazo y lo que queda por finalizar son aquellas relacionadas con temas no tanto numéricos, sino más de relación con proveedores, de zonas geográficas, de actividades económicas que tenemos concentración entre las mismas empresas del grupo.

Esto es lo que estamos desarrollando porque se encuentran todavía en plazo.

En relación con el tema de análisis del Conglomerado, es lo que indicaba sobre los indicadores que debía incluir dentro del informe conglomeral que genera la Dirección Financiera.

#### **El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Qué pena, por la parte metodológica, para poder entender... de las 10 actividades que nos encontró la Superintendencia, 5 ya las finalizamos y 5 las tenemos pendientes.

De esas 5 que tenemos pendientes, hay un conjunto de actividades que están en proceso y estamos *okey*, pero hay 1 desfasada, la cual tiene que ver con la gestión de capital y con la definición de una política.

Entonces, yo sugiero, respetuosamente, no quiero que cambiés la presentación, pero que le hagás énfasis a los temas que están en procesos de esas otras 5 que si bien, están en proceso, y en aquellas que tienen un riesgo de que no avancemos o si ustedes ven alguna identificación que no vamos a cumplir o si hay limitantes para cumplir, a pesar de estar en tiempo.

Profundicemos sobre el tema de gestión de capital y la política que es donde tenemos algún grado de desfase para poder priorizar y entender por dónde estamos atendiendo las sugerencias de supervisión.

Es que revisé la presentación y me quedé entre la ejecución de las tareas y quisiera, más bien, ver puntualmente los temas más críticos.

Yo entiendo que, para efectos de la presentación, el riesgo de concentración, el análisis conglomeral... pero, por ejemplo, en el análisis del Conglomerado cuál es la recomendación más relevante que nos hizo la Superintendencia y cómo la estamos atendiendo.

Evidentemente, esto es una presentación ejecutiva.

**El Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Navarro Barahona:**

Don Eduardo, voy a hacerlo muy puntual. En el tema de análisis del Conglomerado no vemos que tengamos algún inconveniente en finalizar en plazo.

Aquí lo que nos estableció la Superintendencia es que el informe que genera el área de la Dirección Financiera Corporativa es establecer indicadores adicionales a los que ya tenían considerados en su presentación como temas de liquidez, grandes posesiones, concentración y solvencia.

Estos aspectos ya han sido considerados. Lo que falta es el corte semestral que genera la Sugef para poder hacer el comparativo y presentarlo. Realmente ahí no vemos que vaya a ver un desfase o un tema complicado para terminarlo.

En los temas de concentración de riesgo por contagio, como les digo, ya hemos trabajado en dos de los indicadores más importantes: el de liquidez y el de crédito y se está trabajando y tenemos tres meses para finalizar los temas relacionados con proveedores, zonas geográficas y grandes clientes.

Estaríamos trabajando en esos indicadores. Tampoco vemos razones por las que no puedan salir en plazo.

En relación con el del área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio...

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Es que quiero entender desde supervisión y lo que estamos haciendo. La verdad no vi el informe de la Sugef.

¿En el tema de proveedores teníamos indicadores de concentración antes o precisamente esa es la recomendación que nos hace el ente supervisor? Es decir, que generemos indicadores de concentración y de ubicación geográfica para minimizar el riesgo de concentración.

**El Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Navarro Barahona:**

Don Eduardo, teníamos los indicadores en el perfil de riesgo, teníamos indicadores puntuales que sumaban de forma global. Ellos pidieron unos específicos de concentración y contagio que afecten a todo el grupo. Entonces, hicimos los de crédito y los de liquidez que están terminados en este momento.

Existen otros indicadores que estamos trabajando como del de proveedores para que sea un indicador muy relevante en todas las sociedades, con concentración importante en ese proveedor. Entonces, es qué medidas podríamos tener con ese proveedor.

Así estamos trabajando el de zonas geográficas, con una concentración importante en algunas zonas geográficas con un tipo de cliente para poder ir trabajándolo. Esos son los que están en plazo.

En este momento no tenemos ningún tipo de esos indicadores, don Eduardo.

En el punto siete, que es el tema de la gestión de cumplimiento normativo, esta recomendación iba muy ligada a los aspectos expuestos en el informe de KPMG que era el tema del inventario normativo que estamos trabajando, el tema de la consolidación del área de los recursos del área, de los cambios en la Política de cumplimiento normativo y regulatorio.

Esos son aspectos que venían trabajándose desde el año pasado, pero en la supervisión consolidada nos pedían que debíamos ser más amplios. Entonces, este año doña Jessica está trabajando en el cumplimiento de estas actividades, ya 4 fueron finalizadas, 5 están en proceso para finalizarlas al 31 de diciembre de este año.

En gestión de capital, lo que tenemos atrasado es la Política de capital, ya se vio en el ALCO, ya tuvo la revisión jurídica y está pendiente que la Subgerencia General de Operaciones la eleve al Comité Corporativo de Auditoría para su revisión y subirla a la Junta Directiva para su aprobación.

Se estaría terminando a mediados de setiembre y solo quedaría 1 actividad en el tema de gestión de capital pendiente y se cumpliría en el próximo trimestre, según el plan de trabajo.

Entonces, el desfase mayor ha sido en esa que dije, pero es un desfase de solo un mes.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

En esa misma de gestión de capital, dice "no aplica", pero estaba la actividad dentro de lo que solicitaba el informe de la Sugef, porque, por ejemplo, dice el incorporar en el informe del Conglomerado un apartado relacionado con la gestión del capital del Conglomerado y en la referencia del grado de avance dice "no aplica". ¿Cuál es la razón?

**El Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Navarro Barahona:**

Con respecto al informe con corte a junio, las sociedades tenían plazos hasta el 31 de julio para dar la información. Entonces, todavía no entraba en este corte porque el corte era hasta el 31 de julio y por ello, el informe correspondiente a julio se verá en agosto y será agendado en la reunión de presidencias.

En este caso no aplicaba porque no había finalizado, pero lo estaríamos viendo en la próxima reunión trimestral que se está generando.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Don Alberto, ¿qué es lo que sugiere el ente supervisor sobre el tema de la gestión de capital, lo cual ha generado que tengamos que construir una Política de gestión del capital?

**El Jefe de la División de Riesgo Operativo, Sr. Navarro Barahona:**

Don Eduardo, es que no había una política documentada de cómo se gestionaba el capital conglomeral, o sea, si hace devoluciones o cosas de ese tipo. No estaba documentado.

Lo que traía a continuación son las tablas de pendientes antes de finalizar el año, pero lo importante era el corte que tenemos y que solo es una actividad que está desfasada y no visualizamos que haya actividades que se vayan a complicar.

Por eso, más bien la propuesta del acuerdo es darlo por conocido y autorizar a la Presidencia para enviar dicho informe a la Sugef.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. La propuesta es la siguiente:

1. Dar por conocido el Informe de avance sobre la atención de las recomendaciones contenidas en los oficios SGF-411-2022 y SGF-1035-2023. De este informe se destaca que solamente se encuentra una recomendación activa fuera del plazo.

Lo anterior, en atención al acuerdo 6000-Acd-539-2023-Art-5, inciso 2.

2. Autorizar a la Presidencia para que envíe dicho informe a la Sugef, en atención a los oficios SGF-411-2022 y SGF-1035-2023.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"1. Dar por conocido el Informe de avance sobre la atención de las recomendaciones contenidas en los oficios SGF-411-2022 y SGF-1035-2023. De este informe se destaca que solamente se encuentra una recomendación activa fuera del plazo.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo 6000-Acd-539-2023-Art-5, inciso 2.**

**2. Autorizar a la Presidencia para que envíe dicho informe a la Sugef, en atención a los oficios SGF-411-2022 y SGF-1035-2023". (960)**

(Ref.: Acuerdo CCR-17-ACD-176-2023-Art-9)

## **ACUERDO FIRME.**

### **ARTÍCULO 10**

**8.3.3.-** El Comité Corporativo de Riesgo recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar la propuesta de modificación de la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio y el informe de atención de las recomendaciones planteadas por la empresa asesora KPMG. (Ref.: Acuerdo CCR-16-Acd-161-2023-Art-5)

Al ser las **dieciocho horas con veinticuatro minutos** inicia su participación virtual la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jessica Ortega Marín.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Doña Jessica, buenas tardes, ¿cómo le va? Un gusto saludarla.

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Buenas tardes, feliz Día de la Madre. Muchísimas gracias por el espacio.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Igualmente, felicidades.

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Gracias, qué amables.

Voy a proceder a compartir la pantalla.

Al ser las **dieciocho horas con veintiséis minutos** sale el Director Eduardo Navarro Ceciliano.

Bueno, el primer tema que me corresponde exponer el día de hoy es la propuesta de modificación a la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio. Esta política tiene varios meses de que ha andado realmente en propuesta de modificación. Tiene como antecedentes el informe que hizo la empresa KPMG.

Como resultado del informe que hace la empresa KPMG se generan recomendaciones para que se modifique la política. Adicionalmente, por proceso interno, cuando se va a modificar una política, dado que es el documento de mayor jerarquía en el que la Junta Directiva Nacional manifiesta qué es lo que se pretende alcanzar en determinada materia, hay un proceso interno que requiere la participación tanto de la División de Planificación Estratégica, como de la Dirección Jurídica.

Entonces, esta propuesta que vamos a exponer el día de hoy contiene ya las observaciones que hizo planificación estratégica y la Dirección Jurídica. Adicionalmente, en el Comité Corporativo de Riesgos, la Auditoría Interna hizo algunas observaciones que fueron incorporadas también. Entonces, la política que voy a exponer corresponde a lo que fue inicialmente promovido por la empresa KPMG, con las observaciones incorporadas de la División de Planificación Estratégica, la Dirección Jurídica y los comentarios de la Auditoría Interna.

Se modifican prácticamente todos los apartados de la política. Realmente se fortalece en gran manera la función de Cumplimiento Normativo con esta nueva política.

Si observan en las dos tablas, en la tabla de la izquierda cómo está redactado actualmente y en la tabla de la derecha cómo se propone que quede la política nueva. En este caso, la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio —Permítanme que esta me está tapando acá y no sé si queda bien— tiene como finalidad gestionar el riesgo de cumplimiento mediante un enfoque basado en riesgos para promover y vigilar que el Conglomerado cumpla con el marco normativo aplicable.

A nivel de objetivos establece que, con la finalidad de gestionar el riesgo de incumplimiento, se establece la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, con un enfoque basado en riesgos, para promover y vigilar que en el Conglomerado se cumpla con el marco normativo aplicable, que permita alcanzar los objetivos de negocio y salvaguardar a la organización de multas, sanciones, daños reputacional o lucro cesante, por el incumplimiento de leyes, reglamentos, políticas y otras disposiciones aplicables al marco normativo del Conglomerado.

En lo que a términos se refiere, se incorporan algunos términos que así fueron solicitados en este caso por el informe de la empresa KPMG. Como parte del gobierno de la política, se incorpora lo que es el Comité Corporativo de Riesgo, la definición de Junta Directiva Nacional, se incorpora el concepto “matriz de criticidad” que es mediante el instrumento con el cual se determina el riesgo residual que tiene la organización en materia de cumplimiento normativo.

Se hace una modificación del concepto: pasamos de “riesgo de cumplimiento” —Esta es una observación propiamente de Jurídicos— a “riesgo de incumplimiento”, porque el riesgo no es que cumplamos, el riesgo es que la organización incumpla.

Igualmente, se incorpora el concepto de un sistema de gestión, siendo que cumplimiento normativo no es una función que atañe únicamente al Área de Cumplimiento Normativo, sino que funciona como un sistema.

Creo que de los elementos más importantes a rescatar del informe de KPMG, es que la función de cumplimiento en el Conglomerado funciona como un sistema con distintos participantes, los cuales ya tienen roles y responsabilidades, incluso previamente definido a que existiera el Acuerdo SUGEF 16-16 o el Conassif 04-16.

El enunciado de la política también se modifica y queda de la siguiente manera:

*En el Conglomerado Financiero Banco Popular y Desarrollo Comunal deberá cumplirse con el marco normativo aplicable para disminuir los riesgos de incumplimiento que pudieran afectar la toma de decisiones, el diseño e implementación de productos y servicios, así como en la actividad ordinaria de la organización.*

A nivel de descripción de la política, puntualmente esta es una recomendación de la Auditoría, lo que se está incorporando es cuál es el apetito en materia de riesgo de incumplimiento y lo marcado en azul señala:

*El Órgano de Dirección aprobará y dará seguimiento al riesgo de incumplimiento normativo y regulatorio, el cual establece que se debe cumplir el cien por ciento de las normas internas y externas.*

Eso estaba de manera implícita, no obstante, la recomendación de la Auditoría es que quede de forma explícita, que normas que son correspondientes al marco normativo de la organización no es opcional cumplirlas, se deben de cumplir y todas. Adicionalmente se incorpora que:

*Todas las personas sujetas a esta política, tienen la obligación de conocerla, cumplirla y colaborar para facilitar su implementación.*

*Asimismo, a reportar cualquier incumplimiento mediante el uso de los canales de denuncia establecidos por el Conglomerado. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Código de Conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Código de Ética, capítulo VI Atención y administración de inquietudes, quejas y denuncias).*

Adicionalmente, esto es una recomendación propia ya de KPMG, se establece que:

*Los respectivos administradores de los canales de denuncia a nivel Conglomerado, deberán comunicar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio la información que se circunscriba estrictamente a posibles incumplimientos normativos detectados a través de estos medios.*

*La revisión y monitoreo del sistema de gestión de cumplimiento normativo y regulatorio corresponde a la ACUN.*

Esos elementos que se incorporan en materia del canal de denuncias lo que refieren es que cuando estos canales de denuncias, realizados los procesos de investigación, determinen que hay incumplimientos a normas, nos comuniquen, al Área de Cumplimiento Normativo los incumplimientos a las normas específicas. No el caso denunciado, ni más información. Únicamente cuál es la norma que se incumplió.

Eso tiene como fin que la evaluación de riesgos residuales se pueda mantener actualizada. Había un apartado que se denominaba excepciones. Ese apartado ha sido derogado. En el campo de documentos internos se han incorporado la Política de Conflictos de Interés del Conglomerado y asimismo un documento que se denomina el Proceso MEA-03, que es supervisar, evaluar y valorar la conformidad de los requisitos externos. Esta es una normativa que obedece al Conassif 05-17.

En el caso de documentos externos, se está incorporando la modificación de la nomenclatura de la Sugef 16-16 a Conassif 04-16, y se incorpora el nuevo Reglamento para calificar entidades supervisadas, que es el Acuerdo Sugef 24-22. Asimismo, se hace referencia al Marco COSO. Estas son recomendaciones que tienen tanto origen en KPMG, como lo señalé previamente, en la División de Planificación Estratégica, en la Dirección Jurídica y en recomendaciones que hizo la Auditoría Interna.

Esa es la propuesta de modificación de la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio. Dejo a valoración de ustedes acá un acuerdo y quedo atenta a la consulta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Gracias, doña Genoveva. Es obvio que todos los controles internos, tanto de Riesgo, de Auditoría, como de Cumplimiento Normativo, han ido madurando en el transcurso del tiempo y se nota con las modificaciones reglamentarias que se hace a nivel interno, pero, aunque aquí estamos agudizando que los incumplimientos se pueden dar en la normativa, no existe ningún apartado de sanciones. Entonces, por ejemplo, Iliana González puede llegar e incumplir un artículo específico de una reglamentación interna, pero sanciones a nivel de normativa de cumplimiento normativo no existen en el Reglamento. ¿Vamos a llegar a eso? ¿Se va a madurar en ese aspecto? Porque qué pasa, verdad, lo incumplió, pero hasta ahí. ¿Cómo lo sancionan?

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Si me permite, señora Presidenta, procedo a contestar la pregunta de doña Iliana. En este caso, el marco sancionatorio, doña Iliana, se refiere al del Código de Conducta y al de la Política de conflictos de interés. Ese es el que se estaría aplicando.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Okey. Muchas gracias, doña Jessica.

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

A la orden. Gracias a usted.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sin embargo, el tema es que se aplique y ahí yo estoy totalmente de acuerdo.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Debería ser como integral en el Reglamento.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Creo que hoy, Mario, lo vimos, verdad, un poco. Si no era ese tema, era algo parecido.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Gestión de consecuencias.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gestión de consecuencias.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, hoy don Mario lo mencionó en el Comité de Auditoría, y la rendición de cuentas.

Al ser las dieciocho horas con treinta y tres minutos reingresa el Director, Sr. Navarro Ceciliano.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Yo lo consulto porque sé que el vacío está. Entonces, quería hacerlo en forma de consulta para motivar. Siempre debemos de cerrar el ciclo para que el marco esté completo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Estoy de acuerdo con doña Iliana. Lo vimos en el Comité Corporativo de Cumplimiento también a raíz de las sanciones que [incomprensible en el audio] y por eso fue que explotó en algún momento, porque no se hace la rendición de cuentas y no se hace esto que habla don Mario, la gestión de consecuencias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl, usted dice "la cuestión es que se aplique". ¿Por qué no se aplica?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Esa es la recomendación que debemos hacer a la Administración.

**La Directora, Sra. González Mora:**

En todas las áreas, en todas las actividades y en todos los negocios.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Fuera de actas, que cuando se aplica, después hay que hacer toda una gestión para pedir perdón.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, don Mario, adelante.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Es que hoy comentamos y lo hemos venido comentando incluso en diferentes foros en el sentido de que cuando hay que hacer cosas en el Banco, todo va relacionado a una rendición de cuentas y esa rendición de cuentas con responsables directos y todo, pero no es cuestión de brindar la rendición de cuentas y nada más darla por conocida, porque si en la rendición de cuentas no se está cumpliendo el objetivo final de la tarea o de lo que sea, tiene que haber una gestión de consecuencias, quiénes son los responsables y por qué no se ha cumplido en tiempo y forma. Y cuando no cumplen en tiempo y forma, que pidan una prórroga formal de que, mire, esto va atrasado, pero que haya un ordenamiento en ese sentido. Pero yo sí he observado que muchas veces se hacen muchos de estos esfuerzos, puede haber o no rendición de cuentas, pero cuando la hay y no se cumple, no hay una gestión de consecuencias. Si se hizo, bueno, y si no, no pasa nada. Entonces, esa era la observación y no lo digo por lo que se está viendo en este momento, sino a nivel general en el Banco.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, don Mario, con base en lo que usted está diciendo, ¿a quién le toca hacer precisamente o ser el vigilante de que eso se cumpla?

**La Directora, Sra. González Mora:**

¿A quién le toca? A cada superior, a cada órgano de control, o sea, es un tema transversal.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Es un tema transversal. O sea, va en el responsable directo de quien está como líder del proyecto, si fuera un proyecto; como director o como jefatura inmediata de los que están realizando la tarea, pero es un tema transversal, porque a final de cuentas nosotros no podemos alejarnos o divorciarnos de esa responsabilidad que tenemos nosotros como Administración.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y agrego una cosa. Tiene que haber consistencia entre el acto y la consecuencia. ¿A qué me refiero? Nosotros tenemos apetito cero con respecto a incumplimiento de la Ley 7786. Entonces, ¿qué pasa cuando hay incumplimiento? Tiene que haber una consecuencia. Esa consecuencia típicamente tiene que ser una sanción. Es que si no, no sirve el Código de Ética. Ese es el tema, pero ¿hasta dónde llega la Junta Directiva? No puede llegar hasta la Oficina ahí de servicio. Tenemos que confiar, pero también exigir a nuestros órganos administrativos que cumplan con su deber, porque ese es el lineamiento de la Junta. ¿El apetito de riesgo quién lo define? La Junta Directiva. ¿En 7786? Cero apetito. Ahí no hay apetito. Se cumple y punto.

Por eso es que fuimos insistentes en devolver al Comité Corporativo de Cumplimiento lo que nos llegó a nosotros con respecto a la sanción de aquellos muchachos, a los jefes de varias sucursales, por un incumplimiento y ahí el jefe actuó por regla. Que se venga un asunto después es parte de las decisiones de la Administración, pero no podemos dejar de hacer las cosas por miedo a que nos vengan malas consecuencias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl, ¿y hay algunas estadísticas o cifras que nos digan cuántas de esas cosas no se cumplen o no se les ha dado esa sanción que usted está hablando?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Interesante. Debería haber.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Debería haber. Porque uno oye cosas que han pasado y uno dice, en TI, cuántas no han pasado en TI, o siguen pasando.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Pero siempre hay una excusa, doña Genoveva, lamentablemente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Pero es a lo que voy precisamente. Si tiene que cumplirse, entonces quién está fallando aquí, las jefaturas, no sé, no quiero dar nombres, no me corresponde. Sí, don Mario.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y seis minutos** se retira momentáneamente el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Tal vez nada más, aunque suene un poco romántico, pero tiene que ver el estilo de liderazgo, desde el punto de vista de que el que pase algo, yo tengo que tomar acciones correctivas y siempre dar oportunidad. No puedo llegar y ser autoritario desde el inicio. Hay un liderazgo equilibrado, balanceado se llama eso, desde el punto de vista de que tengo que aplicar y saber dimensionar muy bien los errores y las faltas para aplicar liderazgo participativo, que desee ayudar en la solución; de apoyo; retador, que es muy importante retar a la gente a; pero finalmente el liderazgo autoritario que era el que privaba hace miles de miles de años, que hace veinte o veinticinco años era todo autoritario.

O sea, usted no cumplió, pa, tenga. Ya no. Pero para eso el tipo de líderes que estamos formando en la organización y de cómo tienen que actuar... Porque ahora decían, bueno, ¿y quién es el responsable? En una Oficina, es el gerente de la Oficina, pero el gerente tampoco está solo, el gerente depende de Víctor, del Director de Banca de Personas, y entonces eso va en cadena de ese nivel de exigencia que puedan tener los líderes para hacer las cosas bien y mantener un clima organizacional adecuado, pero cuando hay que aplicar el liderazgo autoritario, llegará un momento, siempre y cuando sea balanceado.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Si me permite, doña Genoveva, para cerrar. Yo hice la consulta con este ánimo, de generar discusión, porque cuando uno no tiene lineamientos claros, por ahí es donde podemos empezar. El tico es muy hábil para zafarse por los huequitos que encuentre.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y echarle las culpas a los demás.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ajá. Hoy decía Batalla del Conavi, en Amelia Rueda, que él quisiera gestionar con una empresa privada que tiene ese tipo de gestiones – aquí en Costa Rica hay bancos privados que son muy ágiles en todo eso, tienen una cultura completamente diferente a los bancos que son públicos–. Entonces, la cultura todavía del Banco Popular es más laxa, porque tenemos esa idiosincrasia de mezcla entre público y no estatal que todavía nos hace más permisivos.

En comisiones, lo que hablábamos, que no podemos cobrar una comisión porque inmediatamente todo mundo... Esa cultura cuesta muchísimo cambiarla, pero, Jessica, desde la normativa bien integral, bien puesta a disposición para que todo mundo la conozca, para que todo mundo sepa que pasa si yo no cumplo, y un líder, como bien dicen don Raúl y don Mario, que esté insistiendo, mire, si no hacemos tal cosa, ya lo hicimos en la 7786, tenemos cinco años de estar diciendo y diciendo, mire, el patrimonio del 1%, del 2%. Bueno, pues, en este tipo de normativa también debería de implementarse esa cultura y cerrar las brechas desde la normativa.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Hay algo interesante en todo lo que han dicho. Me llama mucho la atención definitivamente. Un Banco de 54 años y seguro este cuento, bueno, usted que tiene más de estar aquí, don Raúl, tiene seguro años de estar oyendo esto y uno dice y qué se ha hecho entonces al respecto o será que hay demasiados caciques y entonces le cuesta más a ese líder, o sea, la gobernanza una vez más vuelve aquí a brincar. Entonces, de veras que es un tema que se las trae y que deberíamos de...

Yo estoy segura, doña Shirley, que usted está en reducción y ya debe estar planeando más de una cosa con don Mario con solo verle la sonrisa a los dos, pero sí es preocupante. Yo creo que seguir hablando de esto es... Vamos a quedar en lo mismo. Les toca a ustedes hacer un cambio.

Usted tenía la mano levantada.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, muy rápido, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muy rápido, sí, para ver si cerramos este tema, por favor.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, yo creo que aquí es donde justamente el romanticismo hay que perderlo y esto debe ir amarrado con el CMI y con las llaves de pago, porque los premiamos y una vez yo dije, yo creo que caí un poquito mal a algunos de la Administración, porque damos premios en vez más bien, como se trabaja en la empresa privada, que se castiga porque no cumplen metas. Para eso está el salario y las comisiones y todo. ¿Por qué premios? Si hay que cumplir. Más bien es que al que no cumple, se le castiga. Así es como funciona en un mercado de competencia. Pero bueno, no estoy pensando en recomendar una cosa como esta, pero sí que se amarre. Tengamos amor y en la otra mano el rigor, como dicen de las mamás y de las maestras de escuela, pero eso se debe trabajar desde la Dirección de Capital Humano y repito, igual como lo ha aprobado don Mario, es un tema transversal que tiene que atravesar absolutamente a toda la organización, incluso a nosotros como Directores.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchísimas gracias, doña Shirley. Vamos con la propuesta del acuerdo.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y tres minutos** reingresa el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva, pero a ver, ¿la conclusión es vamos a ver cómo se liga el tema de sanciones con alguna normativa de manera tal que se cumpla?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es que hay que aprobar la Política esta.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

De acuerdo, pero el tema de sanciones salió. Vos misma, Iliana, lo sacaste otra vez el tema, que no nos lo presentaron. Quedamos en que ellos iban a presentar las sanciones relativas a la 7786 en toda la propuesta. Ya le dijeron a don Raúl que está en dos normativas, en la Política de conflictos de interés y en el Código de Ética, pero ¿cuál es la propuesta de la Administración? ¿Adónde deberían de estar?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, porque si yo leo aquí la propuesta del acuerdo como que le falta un poquito de fuerza. Si lo han leído, con base en lo que hemos tenido en esta rica discusión, es como... *Aprobar la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, la cual se adjunta en este acuerdo.*

Es cierto, lo que ellos trajeron fueron diferentes recomendaciones muy valiosas, pero aquí se dieron más y se analizaron más.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Presentar e implementar las recomendaciones emitidas en la discusión de esta Junta.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Que se haga una estrategia de sensibilización en la estructura organizacional con esta visión de los nuevos liderazgos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, doña Gina.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo creo que lo que se pretende aquí es dar por aprobada la Política que presentamos. Yo creo que en todo este proceso de hoja de ruta que estamos trabajando y dijimos la vez pasada que el tema de cultura era un tema que lo íbamos a trabajar de manera transversal. La cultura es eso. Es qué cultura tengo para cumplir mis metas, qué cultura tengo para enviar mis informes o para no generar reprocesos.

Hoy hablábamos, por ejemplo, de un proceso de vinculación que realmente es apremiante para un cliente jurídico de sacar un crédito en el Banco y hablábamos de que tiene que presentarse a la sucursal. Entonces, yo creo que si generamos un acuerdo diciendo que se creen sanciones, al final qué vamos a hacer nosotros: lo mismo. Contestar diciendo que este es el plan de acción. Yo creo que en esta hoja de transformación, siendo el tema transversal y teniendo la posibilidad de contar con líderes de la Dirección de Capital Humano distintos, vamos a tener que aportar, vamos a tener que redefinirlo de otra manera.

Yo sí estoy de acuerdo con que no hay sanciones. Por ejemplo, el tema del teletrabajo sigue siendo una gran incógnita. Las grandes compañías mundiales están llamando a la presencialidad. Nosotros tenemos gente que no viene al Banco del todo. Yo creo que todo el tema de cultura es un tema que es muy grande y sanciones es parte de, y consecuencias, pero no podríamos decirles... Seríamos iguales, estaríamos replicando el modelo de decirles sí, tomemos el acuerdo y les mandamos en una semana que el acuerdo se va a cumplir...

Yo le decía hoy, creo que a algunas áreas de control, que yo lo que veo es que no se atiende nada por el fondo. Nada se atiende por el fondo. Los acuerdos vienen aquí a Junta con atenciones que no son por el fondo. Entonces, vamos a tratar de empezar a trabajar las cosas por el fondo, pero eso requiere arquitectura y en esa estamos don Mario, Daniel y yo, trabajando en eso.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, don Mario.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Con el círculo de oro, explicando primero el por qué y posteriormente invirtiendo para aplicarlo, porque hay comportamientos actitudinales... Yo hablé de liderazgo, pero dirección, trabajo colaborativo, el tomar decisiones con disciplina y oportunas para que las cosas... Primero hay que generar ese comportamiento actitudinal y ese cambio no solo en... ¿Por qué mentir? Está erróneo decir que nosotros somos los líderes. Todos son líderes en la organización, desde cualquier rol. Entonces, lo que tenemos que cambiar es el tipo de liderazgo en cada uno de los roles para que cada uno asuma su responsabilidad.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Y nada más aquí para darles un poco el diagnóstico. Bueno, nos hemos encontrado grandes debilidades en los procesos que tiene el Banco. Si una organización no tiene procesos, no tiene fases en el tiempo, no hay forma de decirle a alguien "te equivocaste en algo", porque no está escrito. O sea, si es realmente un tema complejo el tema de los procesos y yo creo que esa área va a tener cambios bastante importantes, empezando por procesos de gestión de calidad en los servicios que son de cara al cliente.

Aquí hemos hablado, por ejemplo, de llamar a algunas certificadoras de calidad que tengan algún ISO que procure el procedimiento y el marco regulatorio y sancionatorio, pero empezando por los procesos, hay algunos procesos que no existen del todo y otros que están solo en el papel, y eso es lo que genera esa anarquía, por decirlo de alguna manera.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Así es.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Esto me lleva todavía más al convencimiento de esa exageración de reuniones y presentaciones largas, y mamotretos que veo de información, pero lo mismo. Y lo que está diciendo doña Gina. Así es que...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Señora Presidenta, me permite. En Derecho Penal, don Juan, se denuncia el delito, pero no se establece la sanción.

¿Me explico? Entonces, se queda en un enunciado. Por eso es que... Nada más que aquí en esta cultura entre la enunciación y la sanción tiene que haber todo un proceso, igual que en Derecho Penal. ¿Cuál? El proceso probatorio y el proceso probatorio significa ir probando cada una de las etapas, cada uno de los por qué. Es decir, si yo no cumplo en mi departamento porque el otro departamento me quitó un funcionario que era clave y entonces este departamento estaba con daño, pero no hay un proceso para determinar eso. No está en el proceso cómo determinar eso para establecer verdaderamente dónde está la solución al problema.

Pero, bueno, yo creo que, Raúl, en algún momento toda esta cooperación nos va a llegar. Tenemos las esperanzas cifradas en este álibi de Alta Gerencia y como siempre hay que dar el tema del beneficio de la duda de que esta vez sí va a ser.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y darles el espacio.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Es que en febrero hicimos una discusión bastante... Era, era, pero en el cómo, como hay ese límite entre el debate y la ejecución, uno no puede transgredir el otro, pero cuando las dos partes están claras de que está mal la cultura, está mal el proceso, está mal el enunciado y la sanción, cómo hacerlo correctamente, porque no es caprichosamente tampoco.

Yo siempre traigo a colación algo que dijo don Raúl, pero no me excuso en eso y es que el sistema de evaluación está mal, entonces por qué me lo traen, porque cuando me lo traen yo tengo que decir que, de acuerdo con el sistema de evaluación, está mal. Gracias, Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, gracias. Vamos a pasar a leer la propuesta del acuerdo:

*Aprobar la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, la cual se adjunta a este acuerdo y contiene las recomendaciones emitidas por la empresa consultora KPMG, la Dirección Jurídica y la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.*

Y yo le agregaría tomar en cuenta las recomendaciones hechas por los señores Directores en esta sesión.

Perdón, don Daniel, usted iba a decir algo.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, sí, pero lo puedo hacer después del acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Después. Okey.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Sí, estamos en proceso de votación.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, señores.

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

**“1. Aprobar la Política de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, la cual se adjunta a este acuerdo y contiene las recomendaciones emitidas por la empresa consultora KPMG, la Dirección Jurídica y la Auditoría Interna del BPDC.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 25 de la Ley Orgánica del BPDC n.º 4351; el artículo 8, inciso 8.8, del Acuerdo CONASSIF 04-16, *Reglamento sobre Gobierno Corporativo*, y el acuerdo CCR-16-ACD-161-2023-Art-5.**

**2. Solicitar al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio tomar en cuenta las recomendaciones efectuadas por los Directores en esta sesión”. (961)**  
(Ref.: Oficio ACUN-185-2023)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 11**

8.3.4.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para conocimiento, el Informe de Cumplimiento Normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular, correspondiente al segundo trimestre de 2023. (Ref.: Acuerdo CCR-16-ACD-160-2023-Art-4)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Jessica continúa. Adelante, doña Jessica, por favor.

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Muchísimas gracias. El informe corresponde...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, doña Jessica, un segundito. Señores, antes de que doña Jessica continúe. Son las siete prácticamente, para extender la sesión. ¿Están de acuerdo? Unos minutitos más.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Unos minutitos más dice...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Este es el regalo del día de la madre, no se sientan mal.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 6030 hasta las 20:21 a fin de avanzar con los puntos agendados”.**  
(962)

## **ACUERDO FIRME.**

### **La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Muchísimas gracias. Este es un informe de alcance conglomeral que corresponde a lo remitido de forma individual mediante los documentos ACUN del 195 al 199, tanto de las labores ejecutadas en Banco Popular, Popular Pensiones, Popular SAFI, Popular Seguros y Popular Valores.

El Sistema de Gestión de Cumplimiento, como lo señalaba previamente, se compone de tres elementos, lo que es prevención, detección y corrección, acciones que son repetitivas en todos los informes, pero esa es la estructura de nuestro Sistema de Cumplimiento.

En acciones conglomerales en materia de prevención se ha realizado todo lo que es el programa de cultura, siento que venimos de una sesión en la cual se discutía la Política de Cumplimiento y la necesidad de profundizar la cultura. Ese es uno de los pilares del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, para lo cual se realizan diferentes acciones. En materia de prevención en este trimestre he de destacar la labor de las cinco empresas en lo que es la evaluación de los riesgos residuales que se ha venido ejecutando como parte de un plan de trabajo que fue comprometido con la Sugef.

A nivel de las cuatro Sociedades Anónimas el avance está conforme a lo que se había comprometido. En el caso de Banco sí tenemos rezagos en algunas Direcciones que estamos trabajando desde ya, de forma solidaria, llamaríamos, dándoles un apoyo adicional, pero sí llamar la atención en el sentido de que, tal como la señora Gina indicó previamente, hay un tema de cultura y de asignar a quién le toca qué.

En el tema de cumplimiento normativo, cada dueño de proceso debería ser el responsable de identificar los riesgos de cumplimiento normativo y regulatorio que atañen a su proceso. Sin embargo, hemos encontrado que hay dueños de proceso que realmente en esos documentos que tienen del sitio de Gestión de la Calidad señalan normas y cuando uno llega y les pregunta *bueno y qué tienes que atender de esta norma*, realmente tienen un conocimiento limitado. Tal vez el procedimiento o el documento fue generado en otra Administración y simplemente se ha ido actualizando sin realmente entrar en el fondo de qué es a lo que nos compromete, incluso después de haber firmado el documento.

En materia de prevención igualmente llama la atención el tema de supervisión consolidada. Este es un acuerdo que es de reciente creación por parte del Conassif, el cual establece una serie de responsabilidades nuevas para la casa controladora, pero también su contraparte con las sociedades anónimas. Se había generado una solicitud de un plan de trabajo y de atención de este acuerdo. A nivel de las Sociedades Anónimas se señala que ellos realmente van a acatar lo que casa matriz, en este caso, Banco Popular, les requiera.

El avance que ha existido de octubre 2022 a la fecha realmente es muy limitado. Hay un equipo de trabajo que fue nombrado por la Administración hace aproximadamente dos meses, que está reiniciando en esa identificación de cuáles son los requerimientos de esta norma. Por lo tanto, no se está generando una recomendación, pero sí advertir que la norma salió desde setiembre y a la fecha apenas hace dos meses que se conforma un equipo para empezar a identificar las obligaciones de un reglamento cuyas sanciones realmente pueden impactar fuertemente al Conglomerado.

En acciones de detección aquí se incorpora todo lo que es el seguimiento de normas nuevas. En este caso, las cinco empresas realmente han hecho un esfuerzo en materia de normas nuevas. Las normas nuevas que se identifiquen por parte de la Dirección Jurídica son asignadas a un área de la Administración, se meten en un inventario que lleva el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, y en el trimestre inmediato se le da un seguimiento para ver que tengan planes de acción y que se estén gestionando. Las cinco empresas por igual vienen trabajando de una forma bastante eficiente en esta materia.

Hay aspectos de mejora que tienen que trabajarse a nivel de Banco. Los temas de las Sociedades vienen al día 100%. Banco lleva algún nivel de desfase, pero en general viene atendiéndolo bastante bien.

En acciones conglomerales de corrección, una de las preguntas es cómo se cierra este ciclo. Tenemos actividades de prevención, se detecta si hay que hacer mejoras y ¿cuándo se cierra este ciclo, se mejora o no se mejora? Hay elementos a los que se les da seguimiento. Los tres son recomendaciones del informe del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, informes de las Auditorías e informes de órganos de control externo. A los tres temas se les da un seguimiento trimestral. Únicamente en el caso de Banco se detecta un plan de atención que estaba atrasado correspondiente al AIRI-40, que es del año 2021 y relacionado en materia de experiencia del cliente.

A nivel de indicadores, correspondía dar seguimiento a ocho indicadores, los cuales son: informar las debilidades e incumplimientos de forma oportuna, corregir las debilidades e incumplimientos, determinar si la cantidad de debilidades e incumplimientos que se está presentando es

mayor o menor con respecto al periodo anterior, la capacitación al personal de nuevo ingreso, los pagos por litigios, el inventario de obligaciones que se mantenga actualizado y la remisión de informes al Comité Corporativo de Riesgo.

Se detectan incumplimientos o debilidades en dos indicadores específicamente. En el caso de Banco corresponden al indicador que se denomina eventos de pérdida de carácter normativo reportados en OpRisk, el cual contempla un análisis de los eventos de riesgo de los meses de marzo, abril y mayo de 2023 versus los mismos meses del año 2022. Igualmente, en el caso de Banco, para el periodo comprendido de marzo a mayo, se comunicaron un total de 44 normas nuevas. De esas normas nuevas, 8 normas tienen dependencias asignadas y las demás se encuentran pendientes de información.

En el primer aspecto, en el caso de Banco, es importante señalar que los incumplimientos se centran en materia de la Ley 7786. Son debilidades, se pueden gestionar a lo interno, no son llamadas de atención externas. Se están corrigiendo. No obstante, esto genera una duplicidad de funciones a lo interno. Una Política Conozca a su cliente que fue llenada de forma incorrecta requiere que llegue un equipo posterior a revisar y a corregir lo que inicialmente debió haberse hecho de forma correcta. No obstante, hay planes de subsanación para evitar sanciones a nivel del regulador.

En el caso de fraude, la materia es un poco más compleja, no es tan fácil de subsanar como sí ocurre en temas de Ley 7786, y digo fácil en un sentido figurado, porque realmente no es fácil. Esto realmente genera una demanda importante de trabajo en áreas de soporte.

En el caso de las normas nuevas hay un reto y aquí se hablaba de que tenemos incumplimientos, pero también hay que ir a cuál es la causa por la cual se están generando estos incumplimientos. A nivel de la Dirección Jurídica se hace la identificación de normas. Esa identificación de normas se hace con criterio de un profesional de la Dirección Jurídica, entonces se define cuáles dependencias deben atender un determinado requerimiento normativo.

En muchos de esos casos, el alcance es muy amplio y puede alcanzar a tres o a diez dependencias. Eso hace que a una misma norma tengamos que darle seguimiento en múltiples dependencias y muchas veces para que esa dependencia diga, mire, a mí no me alcanza esta normativa, la asignación inicial estuvo incorrecta. Si vamos a la causa raíz, yo creo que hay que perfeccionar el proceso de asignación de responsabilidades desde la Dirección Jurídica.

Habrà que ver qué acciones se pueden implementar que permitan a la Administración achacar esa cantidad de posibles responsables de normas.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y cuatro minutos** se retira momentáneamente el Director, Sr. Espinoza Guido.

En el caso de pagos por litigios, que es el otro indicador que conglomeralmente se incumple, corresponde a un proceso de Popular Valores que era un tema de comisiones que ya estaba provisionado, que ya era de conocimiento, y por el cual se pagaron  $\$80.265.681,05$ . Era materia que ya era de conocimiento, que ya tiene medidas para mitigar que esto no se nos repita, pero ya el proceso estaba en curso y en este momento lo que corresponde es realizar el pago correspondiente.

Adicionalmente, como parte de la gestión que hemos ido haciendo en materia de prevención para garantizar que las normas se apliquen y se cumplan adecuadamente, dados los cambios en responsabilidades, se hizo un seguimiento a lo que fue el traslado de la responsabilidad, como dueño de producto, que asume la Banca de Desarrollo Social sobre vivienda, situación que antes estaba siendo gestionada por la Dirección de Banca de Personas.

En ese proceso de transición, se determina que al pasarle la responsabilidad de dueño de producto a la Banca de Desarrollo Social, no se le dio el acompañamiento pertinente por parte de la Dirección de Banca de Personas. Así lo manifiesta el representante de la Dirección de Banca de Desarrollo Social, siendo que los documentos que se le suministran no contienen los elementos mínimos para poder desarrollar adecuadamente la función y no se da un proceso de capacitación.

Al ser las **dieciocho horas con cincuenta y siete minutos** reingresa el Director, Sr. Espinoza Guido.

En ese sentido, se genera una recomendación para la Subgerencia General de Negocios, de brindar las herramientas que requiere la Dirección de Banca de Desarrollo Social para que gestione los riesgos de incumplimiento normativo identificados por esa dependencia, como respuesta a su nuevo rol de dueño de producto de crédito de vivienda. Este es un producto que está asociado a la Normativa Sugef 1-05, que tiene un nivel de riesgo alto por las sanciones que podríamos tener acá, que están asociadas a la Ley 7558 y también al tema de estimaciones que nos genera la misma Normativa Sugef 1-05.

Adicionalmente, para ese trimestre, hay un cambio en la forma en cómo se generan los presupuestos. De forma histórica, y tengo 23 años de estar en el Banco, la Dirección de Tecnología de Información siempre generaba un presupuesto para el desarrollo de sistemas, para

implementar cambios que tuvieran que hacerse. Lo hacía la Dirección de Tecnología de Información. Este año se genera un comunicado que dice que es cada dependencia la que debe generar un presupuesto para poder generar cambios en los sistemas en el año siguiente.

Esto tiene una serie de riesgos, pero principalmente se corre el riesgo de que una norma que hoy un área no tiene identificada, que el Conassif en toda su potestad puede emitir, sea emitida y cuando llegue, el área que tiene que implementarla no disponga de los recursos. Entonces, a raíz de esta situación, se le requiere a la Gerencia General Corporativa realizar las acciones pertinentes para garantizar que las dependencias del Conglomerado cuenten con un presupuesto disponible para la implementación de normas nuevas que contengan el desarrollo de requerimientos que afecten el presupuesto para el año 2024.

¿Esto por qué? Porque como lo señalaba, antes estaba centralizado en una sola Dirección, había un presupuesto, me imagino que con datos históricos. El riesgo de que hoy todas las áreas tengan que presupuestar, bueno, el proceso de presupuestación debe tener bases, o sea, sobre qué van a presupuestar si a lo mejor ni siquiera conocen que hay una norma en curso.

Esas serían específicamente las dos recomendaciones que están quedando para el caso de Banco. En las demás, en lo que se refiere a las Sociedades, no hay recomendaciones que señalar. Hay temas que se ha advertido a nivel de informe y quedamos atentos para las consultas que se puedan generar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, Jessica. ¿Preguntas? Procedo a leer el acuerdo:

*Dar por conocido el Informe de cumplimiento normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al segundo trimestre de 2023.*

¿Si están de acuerdo, señores?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Me extraña la recomendación final de doña Jessica, porque nosotros ya hemos aprobado presupuestos. Entonces, no sé cómo se va a atender. Parece que ese presupuesto para atender implementaciones por normativa... Yo particularmente creo que debe ser integral, uno solo, que lo tenga la Gerencia General Corporativa, verdad, pero yo creo que la recomendación puede quedar en un punto dos del acuerdo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

A mí también me parece.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

El segundo, el que dice *para la Gerencia General Corporativa realizar...* ¿Ese?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, sí, donde se está recomendando que se centralice.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Tal vez una pregunta, Jessica. ¿Cómo está, Jessica?

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Buenas tardes, don Daniel.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

¿En algún momento ha sentido la normativa que no ha habido presupuesto? Porque siempre para el cumplimiento normativo hay muchísima prioridad, o sea, puede quedarse cualquier cosa, menos para modificaciones de cumplimiento normativo, pero puede ser que en algún momento se haya sentido que no hay presupuesto.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Yo creo que ella la advertencia que hace, Daniel...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, no veo necesario...

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Don Daniel, lo que ha ocurrido, si me permite, señora Presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es que ya está aprobado, ya está aprobado. Perdón, Jessica. Ya lo aprobamos.

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Comprendo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

La Gerencia, como son recomendaciones, valorará con las áreas...

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, sí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, eso. Okey. Sí, don Juan.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí. Vamos a ver. Lo dijo la Contraloría. El tema de la naturaleza jurídica del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio es una dependencia que claramente le reporta a la Junta Directiva Nacional, al órgano de dirección, entonces me parece que este es un informe, al igual que otro que se presenta donde las dependencias que reportan directamente a la Junta tal vez tengan, además de la propuesta de acuerdo, algunas observaciones, sugerencias, que son de importancia. Me parece que esta tiene bastante explicación por parte del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, y podría ser incorporada como una propuesta para tomar en cuenta por parte de la Administración en el informe que están presentando.

Entonces, me parece que sí es sano, es importante que además de dar por conocido el informe, se incorporen las recomendaciones para la Administración que realiza el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, para su análisis y valoración.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perfecto. Yo también lo considero. Gracias. Continuamos, señores.

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

**“1. Dar por conocido el Informe de cumplimiento normativo de todas las unidades estratégicas del negocio del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal correspondiente al segundo trimestre de 2023.**

**Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 37 inciso 37.3 del Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento Sobre Gobierno Corporativo y en el artículo 9 del Acuerdo SUGEF 24-22 Reglamento para Calificar a las Entidades Supervisadas y según el acuerdo de calendarización de informes JDN-6022-Acd-848-2023-Art-7 inciso 1.**

**2. Asimismo, se solicita a la Administración considerar las siguientes recomendaciones:**

- a) **Para la Subgerencia General de Negocios: Brindar las herramientas que requiera la DIRBDS para que se gestionen los riesgos de incumplimiento normativo identificados por el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, como respuesta a su nuevo rol de dueño de producto de crédito social (vivienda).**
- b) **Para la Gerencia General Corporativa: Realizar las acciones pertinentes para garantizar que las dependencias del BPDC cuenten con el presupuesto disponible para la implementación de normas nuevas que contengan desarrollo de requerimientos que afecten el presupuesto para el año 2024”. (975)**

(Ref.: Acuerdo CCR-16-Acd-160-2023-Art-4)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Jessica, muchísimas gracias.

**La Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Ortega Marín:**

Gracias. Buenas noches.

Al ser las **diecinueve horas con once minutos** finaliza su participación virtual la Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, Sra. Jessica Ortega Marín. Asimismo, inician su participación virtual la Jefa de la División de Gestión de Servicios de la Dirección de Tecnología de Información, Sra. Ivannia Alfaro Rojas, y el Oficial de Cumplimiento del Banco Popular, Sr. Hernando Monge Granados.

## **ARTÍCULO 12**

8.3.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento informa sobre la solicitud de prórroga realizada por la Dirección de Tecnología de Información y la Oficialía de Cumplimiento para ocho actividades del Plan Correctivo establecido para subsanar los hallazgos revelados por la Sugef mediante oficio SGF-2227-2022.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional que se instruya a la Gerencia General Corporativa para que solicite una audiencia ante la Sugef donde presente la situación relacionada con los atrasos en el desarrollo e implementación de los dos requerimientos tecnológicos identificados con el SR239814, referente a la herramienta automatizada de la metodología de calificación de riesgo de los empleados, y el SR1628847, para la creación de mensajes de alertas en el Core que ayude a detectar sujetos obligados a los artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786. (Ref.: Acuerdo CCC-14-ACD-132-2023-Art-6)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenas tardes, don Hernando y doña Ivannia. ¿Cómo les va?

**La Jefa de la División Gestión de Servicios, Sra. Alfaro Rojas:**

Buenas tardes. Mucho gusto de saludarlos a todos y a todas, esperando que hayan pasado una buena noche.

Nos encontramos hoy aquí para presentar una solicitud de prórroga que realizamos ante el Comité Corporativo de Cumplimiento sobre una prórroga de ocho actividades específicas correspondientes al plan correctivo de la Sugef. Realmente, son dos requerimientos tecnológicos los que estamos presentando con prórrogas y vamos a presentar las razones por las cuales se nos están presentando estos desplazamientos de tiempos.

El primer requerimiento tecnológico es el correspondiente a las especificaciones para el requerimiento denominado SR1628847, que es relacionado con el artículo 15° bis. La razón de la prórroga que estamos solicitando aquí es porque este requerimiento tiene una relación directa, estrictamente proporcional al requerimiento del Cicac 2 que tenemos en proceso y que sufrió un atraso importante debido a cambios constantes que hizo el ente regulador sobre el estándar a aplicar en este requerimiento.

Entonces, como el requerimiento del Cicac 2 se nos atrasó por cambios fuera del control del Banco, porque realmente fueron cambios del ente regulador, eso nos fue atrasando y nos fue atrasando y nos ha impedido que este requerimiento pueda arrancar en tiempo y forma.

Tuvimos una sesión con la Superintendencia para ver este tema del Cicac 2, y en la sesión que se tuvo el 26 de julio ya se acordó con la Superintendencia no realizar más cambios, y de ahí ya nosotros pudimos avanzar con este requerimiento, que en este momento está en término de pruebas, pero sí nos ocasionó un atraso importante en estas actividades de este requerimiento.

El otro requerimiento es las especificaciones para el requerimiento SR2392814, que es sobre el modelo de riesgo de empleados. Este requerimiento tiene también una solicitud de prórroga que nace en una dificultad muy grande que tuvimos para poder desarrollar todas las fórmulas que se requieren, poderlas entender y aterrizar en un modelo realmente de riesgo.

Tuvimos que hacer muchos ajustes en las historias de usuario y en el alcance final del requerimiento como tal, situación que nos fue dilatando en el tiempo. Otro atraso también importante se dio en la obtención de las fuentes de información: este es un modelo de riesgo de los empleados y se requerían algunos datos de los funcionarios, que no todos los tenemos ni tampoco los tenemos en fuentes viables para poderlos unir al modelo de riesgos.

Esas dos variables, junto con la participación de personal técnico clave y de componentes tecnológicos también claves que estamos utilizando en otro requerimiento del modelo de riesgo de clientes, nos han provocado un atraso importante en que podamos arrancar con este desarrollo.

Estos son los dos requerimientos, las ocho actividades que estamos pidiendo prórroga, y se basan en prácticamente esas situaciones. El primero muy relacionado, en resumen, a cambios que ha hecho el ente regulador sobre el requerimiento —digámosle así—, requisito para poder continuar, y en este otro también atrasos importantes en poder definir todas las variables del modelo de riesgo.

Esas son las prórrogas totales también, que en cada requerimiento viene la fecha que teníamos en el plan de la Sugef y la fecha que estamos proponiendo para completar las actividades. Entonces, de mi parte estos serían los datos y la información que les traíamos para hoy con los datos de la prórroga. Si alguno tiene alguna consulta, con todo gusto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante, doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva, yo sí quiero hacer el comentario a los compañeros porque recordemos que este tema del informe de la Sugef es súper importante. En esta Junta Directiva habíamos hablado de que no queríamos presentar más prórrogas, que nos veíamos muy feos como Banco pidiendo prórrogas.

Por eso es por lo que desde el Comité primero decidimos pedirle a la señora Gerente que fuera a hablar a la Sugef para que anticipara que vamos a tener que pedir una prórroga porque esto vence el 31 de diciembre y, si se dieron cuenta, estamos pidiendo prórroga hasta mayo de 2024, esas son las fechas que se están proponiendo aquí.

Unas son por responsabilidad de la Sugef, que ahí es donde queremos como decirle, "es por su culpa", pero las otras son por un tema ya de los recursos internos y temas de tiempo del departamento, pero de parte nuestra eso es lo que queremos dejar aquí claro ante todos ustedes.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y que no es bien visto.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Así es, pero ya por todo lado tratamos de que esto no sucediera de esa manera, pero ya esto es el último recurso.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Y tampoco hubo forma de acortar más el tiempo?

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

No, técnicamente no.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

No, porque toda la lista que tiene la Dirección de Tecnología de Información, todo lo que ya aquí vemos y que ya la señora Gerente también está metida en eso. Lo que no quiero es sorpresas a fin de año cuando estemos aquí viendo una carta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Bueno, habría que hacerla con tiempo esa solicitud. ¿Algún otro comentario?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Tal vez agregar, porque tal vez lo que doña Clemencia está diciendo es como quitarnos la responsabilidad, y del todo... incluso ese día yo en el Comité hice la salvedad y lo discutimos bastante. Yo creo que a la Superintendencia no es tanto los plazos lo que le interesa, sino las justificaciones apropiadas, los procesos y los seguimientos y las fechas justas, evidenciar que hay intención de solucionar lo que ellos están observando.

Entonces, esta está debidamente justificada la prórroga, entonces yo creo que no va a haber ningún problema, máxime que fue la misma Sugef que, cuando ya estaba el requerimiento casi finalizado, hace los cambios en la normativa, sobre todo en el Cicac, y nos vuelve atrás todo el avance que teníamos...

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Que ya íbamos en un 87%.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Exacto. Entonces, yo no le tengo miedo en realidad a la prórroga. Siéntanse seguros, señores directores, de que la justificación está bien realizada.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo voy a ir el 23 de agosto a una reunión con la Sugef y plantearía el tema, lo voy a hablar con doña Rocío.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, pasamos a la propuesta del acuerdo:

1. Dar por conocida la información sobre la solicitud de prórroga realizada por la Dirección de Tecnología de Información.
2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que solicite una audiencia ante la Sugef —que es lo que ya ella ha hecho—, donde presente la situación relacionada con los atrasos en el desarrollo e implementación de los dos requerimientos tecnológicos identificados y que ya fueron mencionados.

Si están de acuerdo, señores directores.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Aprobar la solicitud de prórroga realizada por la Dirección de Tecnología de Información y la Oficialía de Cumplimiento para ocho actividades del Plan Correctivo establecido para subsanar los hallazgos revelados por la Sugef mediante oficio SGF-2227-2022.**

**La solicitud de prórroga será firmada por la Gerencia General Corporativa y la Presidencia de la Junta Directiva Nacional.**

**Estas actividades, con sus respectivos responsables y fechas de prórroga propuestas, son las siguientes:**

#	Actividades	Responsables	Fecha de finalización
73	Desarrollo de los requerimientos con Historias de Usuario recibidas: SR1833213, SR2164306, SR2341623, SR2386458, <b>SR2392814</b> , SR2684933 y SR2800330.	Dirección de Tecnología de Información	01/12/2023
74	Desarrollo de los requerimientos que requieren presentación de Historias de Usuario: <b>SR1628847</b> , SR2499905 y SR2799703.	Dirección de Tecnología de Información	01/12/2023
75	Realización de pruebas de calidad para los requerimientos con Historias de Usuario: SR1833213, SR2164306, SR2341623, SR2386458, <b>SR2392814</b> , SR2684933 y SR2800330.	Dirección de Tecnología de Información	29/02/2024
76	Realización de pruebas de calidad para los requerimientos que requieren presentación de Historias de Usuario: <b>SR1628847</b> , SR2499905 y SR2799703.	Dirección de Tecnología de Información	15/12/2023
77	Ejecución de pruebas de aceptación y remisión de documentación para el pase a producción de los requerimientos con Historias de Usuario: SR1833213, SR2164306, SR2341623, SR2386458, <b>SR2392814</b> , SR2684933 y SR2800330.	Oficialía de Cumplimiento	30/04/2024
78	Ejecución de pruebas de aceptación y remisión de documentación para el pase a producción de los requerimientos que requieren presentación de Historias de Usuario: <b>SR1628847</b> , SR2499905 y SR2799703.	Oficialía de Cumplimiento	15/02/2024
79	Puesta en producción de los requerimientos con Historias de Usuario recibidas: SR1833213, SR2164306, SR2341623, SR2386458, <b>SR2392814</b> , SR2684933 y SR2800330.	Dirección de Tecnología de Información	15/05/2024
80	Puesta en Producción de los requerimientos que requirieron presentación de Historias de Usuario: <b>SR1628847</b> , SR2499905 y SR2799703.	Dirección de Tecnología de Información	29/02/2024

2. Instruir a la Gerencia General Corporativa para que solicite una audiencia ante la Sugef donde presente la situación relacionada con los atrasos en el desarrollo e implementación de los dos requerimientos tecnológicos identificados con el SR2392814, referente a la herramienta automatizada de la metodología de calificación de riesgo de los empleados, y el SR1628847, para la creación de mensajes de alertas en el core que ayude a detectar sujetos obligados a los artículos 15 y 15 bis de la Ley 7786.

Lo anterior, de conformidad con lo instruido por la Sugef en el informe SGF-2227-2022 y en atención al acuerdo CCC-14-ACD-132-2023-Art-6". (963)

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchísimas gracias, Ivannia y Hernando.

**La Jefa de la División Gestión de Servicios, Sra. Alfaro Rojas:**

Muchas gracias a ustedes por la atención. Que tengan muy buena noche.

**El Oficial de Cumplimiento, Monge Granados:**

Muchas gracias.

Al ser las **diecinueve horas con veinte minutos**, finalizan su participación virtual la Jefa de la División de Gestión de Servicios, Sra. Ivannia Alfaro Rojas, y el Oficial de Cumplimiento, Sr. Hernando Monge Granados. Asimismo, inician su participación virtual las Asesoras de la Gerencia General Corporativa, Sra. Mercedes Flores Badilla y Sra. Jessica Borbón Rivera.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Considerando:

1.- Que mediante el oficio SGF-1833-2023 de la Superintendencia de Entidades Financiera, se puso en conocimiento del Banco el resultado del estudio de supervisión para evaluar acciones programadas y ejecutadas de varios acuerdos CONASSIF, y se identificaron algunas oportunidades de mejora en las políticas internas en relación con el acuerdo CONASSIF 15-22.

2.- Que la Sugef solicita adoptar las medidas correctivas para garantizar el cumplimiento efectivo del acuerdo CONASSIF 15-22, entre ellas ajustes a la política de idoneidad del Conglomerado, una actualización de las políticas complementarias y asociadas, así como que se adopten las medidas necesarias para dar cumplimiento a las evaluaciones de idoneidad y desempeño dispuestas en el citado acuerdo.

3.-Que la Junta Directiva Nacional, mediante acuerdo JDN-6027-Acd-925-2023-Art-19, remitió a la Gerencia el oficio SGF-1833-2023 para que: “en un plazo de una semana, presente a esta Junta Directiva la propuesta de abordaje para dar respuesta a la Sugef. Un plan de acción con las medidas que se adoptarán, los responsables y el plazo definido para la ejecución, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo del acuerdo CONASSIF 15-22 Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas”.

4.- Que mediante oficio GGC-1379-2023 la Gerencia General Corporativa ha propuesto un plan para adoptar las medidas correctivas que abarca la totalidad de los aspectos solicitados por la Superintendencia.

Por tanto, se acuerda:

1.- Dar por atendido el acuerdo JDN-6027-Acd-925-2023-Art-19.

2.- Acoger el plan de acción al oficio SGF-1833-2023 propuesto por la Gerencia General Corporativa según se detalla en el oficio GGC-1379-2023, y autorizar a la Presidencia que lo remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Actividad	Responsable	Plazo para presentar a la Junta Directiva Nacional	Aprobación
Revisión de la <b>Política de Idoneidad a la luz de la normativa prudencial</b> y la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	Gerencia General Corporativa	30 noviembre 2023	Diciembre 2023 / Junta Directiva Nacional
Actualización de: <b>POL-22</b> Política para la evaluación del desempeño de Órganos de Dirección, Comités, Comisiones y Alta Gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, <b>POL-25</b> Política corporativa para el nombramiento de los miembros del Órgano de Dirección de Sociedades Anónimas y de la Alta Gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y <b>POL-23</b> Política para el expediente de selección de miembros de Órganos de Dirección y Alta Gerencia del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.	Gerencia General Corporativa	30 de noviembre 2023	Diciembre 2023/ Junta Directiva Nacional

(964)

(Ref.: Oficio GGC-1379-2023)

#### ACUERDO FIRME.

Al ser las **veinte horas con once minutos**, finalizan su participación virtual las Asesoras de la Gerencia General Corporativa, Sras. Mercedes Flores Badilla, y Jessica Borbón Rivera.

## ARTÍCULO 15

8.5.1.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. insta a la Junta Directiva Nacional para que realice las investigaciones correspondientes para determinar la afectación general en el Conglomerado debido a las publicaciones dadas en el diario La Nación del 28 de julio del 2023, donde fue divulgado públicamente el oficio AG-73-2023 emitido por parte del Auditor Interno y del Director Corporativo de Riego del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. (Ref.: Acuerdo JDPS-407-Acd-313-2023-Art-3)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo diría que aquí dar por conocido el acuerdo y también se le podría agregar a esto enviarles el informe que entregó don Alberto como respuesta.

Entonces, *dar por conocido el acuerdo JDPS-407-Acd-313-2023-Art-3, en el cual la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. insta a la Junta Directiva para que realice las investigaciones.*

Yo ahí, más bien, le diría *dar por conocido el acuerdo y darle respuesta en base al informe entregado por el Sr. Alberto Navarro en la reunión del comité X.*

¿Están de acuerdo señores?

La Junta Nacional Directiva, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el acuerdo JDPS-407-Acd-313-2023-Art-3, mediante el cual la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. insta a la Junta Directiva Nacional para que realice las investigaciones correspondientes para determinar la afectación general en el Conglomerado debido a las publicaciones dadas en el diario La Nación del 28 de julio del 2023, donde fue divulgado públicamente el oficio AG-73-2023 emitido por parte del Auditor Interno y del Director Corporativo de Riesgo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.**

**2. Trasladar a la Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., el informe elaborado por el Sr. Alberto Navarro Barahona, de la Dirección Corporativa de Riesgo al respecto”. (977)**

Al ser las **veinte horas con doce minutos**, sale momentáneamente la Directora, Sra. María Clemencia Palomo Leitón.

## ARTÍCULO 16

9.1.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, brinda respuesta dentro del tiempo dispuesto por la legislación aplicable, a la solicitud de fondo contenida en el acuerdo JDN-6027-Acd-935-2023-Art-13, relacionado con el oficio AG-73-2023. (Ref.: Oficio AG-119-2023)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo diría también que la propuesta del acuerdo es *dar por conocido ...* si no hay observaciones, perdón, *dar por conocido el oficio AG-119-2023, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, brinda respuesta, dentro del tiempo dispuesto por la legislación aplicable, a la solicitud de fondo contenida en el acuerdo JDN-6027-Acd-935-2023-Art-13, relacionado con el oficio AG-73-2023.*

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señora.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

En temas varios. Lo que pasa es que a veces no encuentro en qué momento decirlo.

Hoy en la mañana estuve hablando con doña Genoveva para buscar la forma de ordenar un poco los comités y las sesiones de juntas, juntas subsidiarias.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Pero es que no hemos votado...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es que sí ...

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Perdón, perdón ...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Terminó de leerlo, pero no lo votamos...

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo pensé que ya estábamos ...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo creía que era sobre lo mismo...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Señores, si están de acuerdo?

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

**“Dar por conocido el oficio AG-119-2023, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor General, brinda respuesta, dentro del tiempo dispuesto por la legislación aplicable, a la solicitud de fondo contenida en el acuerdo JDN-6027-Acd-935-2023-Art-13, relacionado con el oficio AG-73-2023”. (965)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 17**

Asuntos Varios

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Lo que les iba a proponer... es que esa solicitud de doña Gina, que me pareció muy acertada, que los miércoles, momentáneamente, mientras tenemos Junta Directiva virtual, esta fuera a las cinco de la tarde y no a las 4:30.

De mi parte, no le veo ningún inconveniente. No sé ustedes, señores directores. La reunión de los miércoles, como es virtual, en lugar de ser a las 4:30 se a las cinco de la parte.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Pero ¿mientras sea virtual?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Mientras que sea virtual.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

En realidad, es buscando un poco de acomodo y en razón de poder cumplir con los requerimientos que en esta Junta se ve y en otra subsidiaria, es que tratemos de manejar un par de días, muy corridos, si es muy pesado, pero, por ejemplo, martes tener los comités y las juntas directivas con dos horas, dos horas una y con el propósito de que nosotros en la Gerencia podamos realmente salir de trabajar y hacer todo lo que nos demandan los comités.

Si nosotros los ponemos martes... estuvimos viendo y yo le mandé algunas propuestas a doña Genoveva, que ella será quien se las pueda traer a ustedes y a don Luis. Si martes y miércoles solo nos concentramos en juntas directivas nosotros podríamos tener lunes, jueves y viernes para hacer otras labores y así también optimizar el tiempo de las sesiones a dos horas, dos horas y media, por subsidiaria.

¿Por qué martes y miércoles? Porque ustedes el martes vienen presencial y pueden usar todo el día en el manejo de la agenda y aunque sea martes y miércoles corrido dos horas, quedan varios comités por fuera. Puede haber un acomodo porque los comités no son todos los martes ni todos los miércoles.

Pero ¿por qué se los decimos? Porque yo creo que es una preocupación que tenemos la Gerencia, la Subgerencia, don Mario, don Daniel de poder establecer de alguna manera un horario y nosotros si tenemos, por ejemplo, una reunión con un clientes, con clientes o con superintendencias, saber los días que sí podemos tener la reunión.

Porque, efectivamente, después nos ponen que hay un comité, tenemos que buscar formas de usted vaya acá, usted venga, yo vengo, entonces, perdemos el hilo y no podemos tomar control de los temas que aquí se ven y tal vez ese sea otro problemas que estamos presentando de gobernanza.

Entonces mi solicitud vehementemente es que tratemos de levantar horarios por mes para que ustedes aprueben esas agendas y ya nosotros vamos miércoles de 8 a 10 va a haber Comité de Riesgo, cada 15 días; jueves de 10:30 a 12:00. Es un tema de tratar de ordenarnos porque sí, definitivamente, la calendarización para nosotros es fundamental para poder trabajar todos los temas que demandan en esta Junta.

Al ser las **veinte horas con dieciséis minutos**, reingresa la Directora, Sra. María Clemencia Palomo Leitón.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Muy comprensible la petición, el temas es cómo hacemos los que tenemos otros compromisos profesionales, laborales para meter todo de forma comprimida en dos días.

Si yo pudiera hacerlo sería el más feliz del mundo porque me quedarían los otros días disponibles, pero no puedo sesionar el miércoles completamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Pasar la sesión los miércoles a las cinco sí está bien. A eso yo no le veo gran problema. A veces también hay cambios de... como dice don Raúl, de reuniones que uno tiene de sus otras vidas.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo fui directora y había un calendario mensual, entonces, yo, por ejemplo, un jueves no podía, los jueves, cada dos semanas, era el Comité de Riesgo, entonces el jueves de 8:30 a 10:30, van dos horas. Ese era otro tema que era muy acordado, entonces, en ese se acordaba y yo decía "ese jueves no puedo, pasémoslo".

Pero de alguna u otra manera quienes estaban en la Administración sabían que el jueves de 8:00 a 10:30 iba a haber sesión de Comité de Riesgo, ¿por qué? porque eso nos permite ordenarnos a nosotros.

Hoy, por ejemplo, tuvimos Seguros, tuvimos reunión ICE y tuvimos Auditoría y a mí me hubiera encantado poder haber ido al de Auditoría, por ejemplo, pero no había ido al de Seguros, pero no se trata de ir por llenar el espacio, se trata de darle seguimiento a un tema.

A mí me gustaría que don Mario esté permanentemente en un Comité, que él trabaje las solicitudes de ese Comité, le siga el ritmo al Comité y podamos cumplir con el Comité.

Entonces, cuando hacemos esos, usted aquí, usted acá y acá, al final, terminamos perdiendo el hilo porque después nos tenemos que sentar para que él me diga que se vio en el Comité.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, y lo peor es cuando la normativa dice quién debe estar.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Ahí es peor, entonces, yo lo que les digo es que nos apoyemos en algún momento.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo creo que se debería hacer la propuesta, tal vez, y, como dicen, matizarla un poquito. Es sí, nosotros votamos en el punto anterior, perdón, antes de que se me olvide, perdón, antes de pasar y darle la palabra, don Eduardo.

En el punto anterior y en el punto 9.1, la propuesta de acuerdo la votamos, acuerdo en firme. Que quede claro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí, sí, en firme ¿la anterior?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es que no sé si lo dije o no lo dije, entonces, mejor...

Tal vez, doña Gina, hagamos la propuesta y la volvemos a traer, me parece, pero que la reunión de los miércoles a las cinco.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Eso sí queda aprobado.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Cinco y virtual.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

¿Y mañana sería a las cinco?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Mañana puede ser a las cinco.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

A las ocho yo apago la cámara para cenar.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Hagamos un esfuerzo de fijar las fechas de los comités a ver cómo queda.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo la tengo fijada segundos viernes y cuartos viernes.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Programar las sesiones ordinarias de los miércoles, cuando sean en modalidad virtual, a las 5:00 p. m.”. (966)**

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Un momentito, don Eduardo, por favor.

Quedamos que mañana a las cinco.

Don Luis, vamos a traer una propuesta.

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

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

### **SESIÓN ORDINARIA 6031**

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL TREINTA Y UNO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera virtual mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISIETE HORAS CON CUATRO MINUTOS DEL MIÉRCOLES DIECISÉIS DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano; y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además: la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega; el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

#### **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

Después de comprobado el quórum, se conoce el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión 6029.

3.- Asuntos Informativos.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

8.3.1.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de modificación del *Reglamento General de Crédito, Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales, Reglamento de Crédito Pignoraticio y Reglamento de Crédito para Empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-50-2023-Art-3)

8.3.2.- La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de modificación del Manual Regulatorio de Políticas y Procedimientos Fatca y CRS para el Conglomerado Financiero Banco Popular, y de los procedimientos denominados Revisión de indicios Fatca y CRS por medios electrónicos a los clientes del Conglomerado Financiero, y Recepción y revisión de la información anual para el reporte Fatca y CRS del Conglomerado Financiero, elaborada de manera conjunta con los oficiales de cumplimiento de las sociedades anónimas. (Ref.: Acuerdo CTAJ-13-ACD-53-2023-Art-3)

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada la renuncia del Sr. Carlos José Sánchez Alvarado al cargo de miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Alajuela y recomienda a la Junta Directiva Nacional, aceptarla. (Ref.: Acuerdo CCNR-25-ACD-148-2023-Art-5)

8.3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada la renuncia de la Sra. Flor del Río Rivera Pineda al cargo de miembro propietario de la Junta de Crédito Local de Goicoechea. A su vez, se recomienda a la Junta Directiva Nacional aceptar la renuncia y se comunica que la Sra. Lorena Rita Obando Vilchez, suplente del sector comunal, asume el cargo. (Ref.: Acuerdo CCNR-25-Acd-149-2023-Art-6)

8.3.5.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones informa sobre los escenarios salariales para las posiciones de Directores acorde con la nueva estructura, con el fin de valorar el cierre de brechas salariales que presentan estas posiciones con respecto al mercado. Lo anterior, en cumplimiento al acuerdo JDN-6017-Acd-792-2023-Art-14b. Además, recomienda se ajuste la política salarial. (Ref.: Acuerdo CCNR-25-Acd-146-2023-Art-3)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, remite la Estrategia de Atención Integral de las OES y se adjunta presentación denominada "Estrategia para la Atención Integral de las OES representadas en los Sectores de la ATTBP". (Ref.: Oficio GGC-1315-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ahí están los dos gerentes. Damos inicio la sesión ordinaria 6031 de hoy miércoles 16 de agosto 2023. Señores, vamos con la aprobación del orden del día.

¿No hay ningún cambio, don Luis Alonso?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

No, señora. No tengo información de algún cambio, se mantiene cómo está.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ok, entonces procedemos a la votación. Perdón, don Jorge Eduardo me pidió un espacio en asuntos de directores, para que quede ahí constando.

Pasamos a la aprobación. Don Jorge Eduardo Sánchez.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González Cordero, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley

**La Directora, Sra. Gonzalez Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo con el orden del día.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo con el orden del día.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, Genoveva Chaverri, de acuerdo con el orden del día.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6031 celebrada el 16 de agosto de 2023”. (989)**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6029.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Pasamos a la aprobación del acta de la sesión 6029. ¿Alguien con algún comentario referente a esa acta?

Ok, procedemos a la votación. Don Jorge Eduardo Sánchez.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González Cordero, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley.

**La Directora Sra. Gonzalez Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo con el acta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo con el acta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo con el acta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6029, celebrada el 9 de agosto de 2023”. (990)**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Asuntos informativos no hay, me dice don Luis.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

No, señora, no tenemos para hoy.

### **ARTÍCULO 3**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Asuntos de presidencia tengo dos puntos.

Uno es en relación..., no me dio chance ahorita de mandárselos, voy a sacar aquí el celular para poder leerlo, pero uno es en relación y quiero presentar una moción. por el asunto de las reuniones virtuales que estamos llevando a cabo, porque analizando y revisando con don Juan, que le pedí un poquito de investigación, dice que:

Considerando que, de acuerdo con lo establecido en el reglamento para la celebración de sesiones virtuales, la realización de las sesiones bajo esta modalidad es permitida bajo el entendido que existan situaciones calificadas de forma excepcional, siempre y cuando exista un acuerdo de mayoría calificada de sus integrantes.

Según el artículo 3, en su párrafo segundo del reglamento indicado, se establece, que sin que se limiten a esto, se considerará con motivos válidos para realizar la sesión virtual la existencia de desastres naturales, declaratoria de emergencia nacional, situación de urgencia o impedimento material de alguno de los directivos de asistir presencialmente a la sesión.

En tal sentido, la celebración de las sesiones de manera virtual deberá ser debidamente motivada cada vez que se pretenda utilizar esta modalidad que hasta el momento... cuatro... han existido fundamentados fácticos y justificación adecuada para la celebración mediante esta modalidad. No obstante, hacia el futuro y hasta tanto no se modifique lo establecido en el reglamento indicado, las sesiones virtuales deberán contar con esta motivación.

Le hice también a don Juan la recomendación de que consultara con sus homólogos de Banco Nacional y Banco de Costa Rica. Por lo menos Banco Nacional le hizo ver que, efectivamente, es presencial.

También le dije que le hiciera la consulta al señor auditor, para que después no tengamos consecuencias de una llamada de atención al respecto, entonces, por lo tanto, yo hice un acuerdo que es el que traigo aquí: "proceder a continuación realizando las sesiones en forma presencial y las sesiones virtuales que se realicen a futuro deberán contar con la motivación correspondiente que establece el reglamento para la celebración para las sesiones virtuales, hasta tanto no se realice una modificación que permita las celebraciones virtuales de forma ordinaria.

Y dos, sería derogar el acuerdo JDN-6024-Acd-865-2023-Art-5, inciso 2 del 19 de julio del 2023".

Señores, cualquier comentario, si no procederíamos a hacer la votación de la propuesta de acuerdo.

Doña Shirley, adelante.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Gracias, doña Genoveva. Muy, muy rápido, pregunta para don Juan, ¿las que hemos realizado de manera virtual hasta la fecha están bien, no incumplen con nada, no vamos a tener problema con ello? Por favor, si nos lo aclara, gracias.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Claro, con permiso, doña Genoveva.

Ciertamente en la discusión de la realización de las virtuales se argumentaron como era debido, y en ese momento ahí lo pudimos conversar, que existían imposibilidades de traslados, había situaciones externas al Banco que imposibilitaban a uno o algunos de los directores poderse trasladar y poder realizar las sesiones virtuales, y eso fue como el espíritu de la organización de esas últimas dos sesiones.

Con esto ya se aclara que en el futuro no es que no se puedan realizar, queda habilitada la posibilidad siempre y cuando sean de carácter excepcional y que sean motivadas de acuerdo con lo que dice el reglamento.

Por eso yo la recomendación que le hacía a doña Genoveva era aclarar este punto para que, en el futuro, si se siguen haciendo, cada vez que se vaya a realizar una sesión sea debidamente motivada para ajustarse a lo que establece el reglamento.

En el futuro podemos hacer un estudio, un análisis, un poco de acuerdo con las realidades actuales para ajustarnos a las condiciones de simultaneidad, interoperabilidad y otros mecanismos que existen para llevar a cabo las sesiones.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Juan, ¿alguna otra? Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Muchas gracias y buenas tardes a todos. Sí, doña Genoveva, yo estoy de acuerdo por supuesto, con este orden que usted está poniendo. La pregunta que quisiera hacer es, ¿dejamos como esa tarea para ver si hay un ajuste al reglamento o tiene que haber una propuesta posterior de parte de este órgano para que se haga esa propuesta de que una de las dos sea virtual? Básicamente es eso, si va a haber alguna propuesta futura.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

La propuesta de acuerdo, doña Clemencia, dice hasta tanto no se realice una modificación que permita las celebraciones virtuales de forma ordinaria.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Por eso, ¿tenemos que hacer después una solicitud de modificación al reglamento?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Juan, podría contestarle a doña Clemencia.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Claro. Puede incluirlo en el en el acuerdo. Yo me llevaba la tarea de oficio de hacer un análisis con la industria, con lo que tenemos. Yo conozco los pronunciamientos de la Sala, incluso he estado investigando un poco temas de carácter del bloque de constitucionalidad para armonizarlo, de forma tal de que cuando tengamos una revisión del reglamento podamos darle todavía mayor claridad a esa propuesta de modificación que tengamos. Me lo llevaba como una tarea.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana, ¿usted quería participar, que vi que tenía la mano de levantada?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Don Juan me leyó la mente, era exactamente eso lo que le iba a pedir, que por favor lo incluyera en el acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ok, entonces, dado que ya leí el acuerdo, entonces le adicionamos al acuerdo la investigación que va a hacer don Juan al respecto, o sea la tarea que ya se le ha encomendado.

Señores, si están de acuerdo. Perdón, doña Gina.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí. No, le acabo de pasar a don Juan los criterios sobre el tema de resolución de otro conglomerado, donde se normó vía reglamento y posteriormente se sesionaba más bien en su totalidad virtual, ahí más bien entramos en una discusión de tener alguna presencial, pero ahí es totalmente el contrario. Ya le mandé los pronunciamientos para que los tome en consideración.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Muchas gracias, doña Gina.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ok, procedemos a la votación del acuerdo. Doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

De acuerdo con la propuesta, Iliana González.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo con la propuesta de acuerdo.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Perdón, ¿no sé si necesitaba que fuera en firme?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es en firme, sí, sí es en firme de acuerdo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl, perdón.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Considerando que:**

**1. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento para la celebración de sesiones virtuales, la realización de las sesiones bajo esta modalidad es permitida bajo el entendido que existan situaciones calificadas, en forma excepcional, siempre y cuando exista acuerdo de mayoría calificada de sus integrantes.**

**2. Según el artículo 3, párrafo segundo, del Reglamento indicado, se establece que, sin que se limiten a estos, se considerará como motivos válidos para realizar la sesión virtual, la existencia de desastres naturales, declaratoria de emergencia nacional, situación de urgencia o impedimento material de alguno de los directivos de asistir presencialmente a la sesión.**

**3. En tal sentido, la celebración de las sesiones de manera virtual deberá ser debidamente motivada cada vez que se pretenda utilizar esa modalidad.**

**4. Que hasta el momento han existido fundamentos fácticos y justificación adecuada para la celebración mediante esta modalidad, no obstante, hacia futuro y hasta tanto no se modifique lo establecido en el Reglamento indicado, las sesiones virtuales deberán contar con esta motivación.**

**SE ACUERDA:**

**1. Proceder a continuar realizando las sesiones en forma presencial y las sesiones virtuales que se realicen a futuro deberán contar con la motivación correspondiente que establece el Reglamento para la celebración para las sesiones virtuales, hasta tanto no se realice una modificación que permita las celebraciones virtuales en forma ordinaria.**

**2. Derogar el inciso 2 del acuerdo JDN-6024-ACD-865-2023-Art. 5 del 19 de julio del 2023”. (978)**

**ACUERDO FIRME.**

Asimismo, se acuerda por unanimidad:

**“Solicitar al Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, que proceda a revisar el Reglamento para la celebración de sesiones virtuales, de conformidad con lo indicado en esta sesión”. (991)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 4**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ok, el otro asunto que traigo es en relación con el viaje que había a Punta Cana, que hay a Punta Cana, de parte de esta directora y de la directora Palomo. Hoy me llamó doña Silvia Góyez explicándome todo el problema que hay hasta con la inscripción en el foro que va a haber allá porque la compañía a donde tenían que pagar la inscripción no está al día con los papeles del Sicop y dijo que no se iba a poner al día.

Bueno, son varios elementos al respecto. Aparte de los boletos que ha habido mucho problema, que lo que se podría hacer era que nos dieran los viáticos más el pago de la inscripción del seminario... congreso este.

Yo le dije a doña Silvia que precisamente, pues hay que tener mucho cuidado y yo no me quiero exponer a que me den unos viáticos que no están regulados precisamente por la Contraloría y yo le dije a doña Clemencia que yo, por lo menos personalmente yo, desisto de ir en esas condiciones, por lo tanto, ella me dijo que pues ella se incluía también en que no iba, por lo que pedimos la modificación al acuerdo donde se nos había autorizado el viaje, no estamos incurriendo en ningún gasto porque no se ha hecho ni compra de boletos, ni reservaciones, ni el pago de la cuota de la participación.

Entonces, lo quería informar y que ustedes estén de acuerdo. Aparte, otro de los puntos es que creo que debemos dar el ejemplo de apoyar, por lo menos yo así lo creo, ha sido la petición de la señora gerente, donde la señora gerente, pues en eso ha pedido que ella va a modificar mucho, por lo menos en este año, donde ella está haciendo un recorte y control de gastos y pues soy la primera en apuntarme a la par de ella para apoyarla en este proceso. Así es que la capacitación la buscaré por otro lado.

Sí, doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, me hago eco de las palabras, quizás aquí mi única preocupación está con los oficiales de cumplimiento que son capacitaciones muy importantes, tanto para ellos como para nosotros como directores, según el último documento de la Sugef.

De parte nuestra manifiesto que nosotros tenemos la disposición de ese plan de nivelación de todo esto que nos ha pedido la Sugef, el órgano, pero igual el procedimiento, tal vez para la Administración, porque, así como lo está pasando para nosotros, debe estarle pasando a los dos compañeros oficiales, que a su vez necesitan esas capacitaciones para mantener una certificación que se debe sostener en función de que se valide que ellos se están capacitando o actualizando.

Entonces, creo que es algo que debe de corregirse, ya sea desde el Banco o prever algunas relaciones, que esto no sea tan complejo, y por supuesto que a la mínima me voy a prestar yo para que después hablen de que me dieron unos viáticos y se gastaron o no se gastaron, pero, bueno, tras que tenemos que sacar vacaciones para asistir a esto, no voy a estar expuesta desde ningún punto de vista.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Clemencia. Señores, entonces someto a votar el acuerdo de que estamos derogando el acuerdo anterior y que estas dos directoras acuerdan no ir.

Doña Ileana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González de acuerdo con su propuesta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl Espinoza.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza de acuerdo y en firme, y que se indique el número de acuerdo que se está derogando.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl, sí por favor, Luisito, es que no lo tenía aquí a mano. Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Geneveva Chaverri, de acuerdo y en firme. Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Derogar el acuerdo JDN-6027-Acd-924-2023-Art-18, relativo a la participación de la Presidenta de la Junta Directiva Nacional, Sra. Geneveva Chaverri Chaverri y de la Presidenta del Comité Corporativo de Cumplimiento, Sra. María Clemencia Palomo Leitón, en la Conferencia Internacional de ACAMS sobre la prevención de legitimación de capitales, por celebrarse los días 29 y 30 de agosto de 2023 en Punta Cana, República Dominicana”. (979)**

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 5**

5.- Asuntos de Directores

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

En asuntos de directores. Don Jorge Eduardo, usted tenía un punto ahí.

**El Director, Sr. Sanchez Sibaja:**

Muy brevemente, presidenta y compañeros, que, bueno, en realidad era cuando se sabía lo del viaje, pero había una cuestión ahí que quería proponerles, que la que ya estaba fundamentada y aprobada, que creía yo que era el miércoles 30 la sesión digital, la sesión virtual, perdón, que si la podíamos pasar para el jueves en la mañana, así como una vez hicimos una muy tempranito y que salimos muy bien todo el mundo, pero no sabía de este cambio y quería ver si lo apoyábamos cambiar, la virtual del miércoles 30 para el jueves 31, lo más temprano que todo el mundo pudiera, pero es una moción de propuesta.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, yo lo apoyo, porque ese día tengo una situación, estamos de fiestas aquí en San Ramón y tengo una invitación también, entonces me gustaría poder cumplir con esa invitación. Es importante, se me había olvidado de verdad decirlo. Gracias, Jorge, yo apoyo su moción.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, y aparte estaba programada virtual y entonces don Jorge está pidiendo un cambio nada más, pero doña Shirley, adelante.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, en mi caso yo apoyaría la moción en el tanto sea virtual, porque los jueves yo sí tengo como agenda privada, y a las 7:00 de la mañana no me afecta la gran cosa.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley. Si no hay más comentarios al respecto, procedemos a votar la propuesta de don Jorge y que estamos de acuerdo en que sea jueves 31 a 7:00 de la mañana. Doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Ok, a ver si estoy claro, ¿es trasladar la sesión de miércoles para jueves de manera virtual a las 7:00 de la mañana?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí señor.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo, en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

De acuerdo y en firme. Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri de acuerdo y en firme. Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Trasladar la sesión ordinaria del miércoles 30 de agosto al jueves 31 de agosto, a partir de las 7:00 a. m., en modalidad virtual”. (980)**

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Directorio de la Asamblea de Trabajadores no hay, Secretaría de Junta Directiva Nacional, no hay. Comités de apoyo.

**ARTÍCULO 6**

**8.3.1.-** La Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos remite, para valoración, la propuesta de modificación del *Reglamento General de Crédito, Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales, Reglamento de Crédito Pignoraticio y Reglamento de Crédito para Empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal*. (Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-50-2023-Art-3)

Al ser las **diecisiete horas con veintitrés minutos** inician su participación virtual la Sra. Milagro Hernández Brenes, Jefa de la División de Gestión Normativa y el Sr. Miguel Mora González, Jefe de la División de Gestión Cobratoria.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Esto nos lo habían distribuido en la sesión 6027. Expositores, Milagro y Miguel Mora.

Buenas, doña Milagro, cómo está; perdón, don Juan, sí, don Juan.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Si me permite hacer una pequeña introducción, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor. Más, les voy a decir algo, estén como un poquito más atentos porque como que se quedan ahí, yo no sé si es el internet, eso nos resta tiempo a salir más ágilmente de la sesión virtual. Adelante, don Juan.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Muy puntual. Cuando se dio la discusión del BP Bienestar, uno de los nuevos productos estrella que tiene el Conglomerado, se generó una discusión importante acerca de los niveles resolutivos de aprobación, tanto en créditos y en el tema de los umbrales de las tasas de interés que estaban concentrados en la Gerencia General Corporativa en forma unipersonal.

A raíz de esa discusión, se gestionó a lo interno de la Administración, la posibilidad de revisar esos niveles de forma tal de que en forma uniforme los reglamentos importantes, el más importante, quizá el de crédito y algunos adyacentes, pudieran normalizar la posibilidad de que fueran órganos colegiados los que tuvieran esa capacidad de influir sobre estos temas tan importantes.

A raíz de eso se generó la discusión. Doña Milagro fue como la líder de ese grupo. Pasó por diferentes análisis, finalmente, en la Comisión de Jurídicos y hoy viene a presentarse esa propuesta a la Junta Directiva para que ya quede establecido en forma regular. Eso era doña Genoveva y bienvenidos, señores.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Milagro, adelante.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Gracias, muy buenas tardes. Como lo explica don Juan Luis, esto viene a raíz de un acuerdo de Junta Directiva y vamos a aprovechar también a hacer otros ajustes a los reglamentos, en función de lo que ya se había discutido en esas otras sesiones y otros ajustes que requerimos para la continuidad de todo el tema de crédito, entonces voy a hacer la presentación.

Me dicen si la están viendo nada más para...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señora, ya se está viendo.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Perfecto, bueno, lo que se va a presentar son ajustes a los Reglamento de Crédito, General de Crédito, al Reglamento de Fondos Especiales, al Reglamento de Pignoración y a un reglamento que se tiene también de empleados.

El antecedente es en función de un acuerdo de Junta Directiva donde solicita a la Administración que a marzo del 2023 —luego fue ampliado a julio 2023— se prepare una revisión integral del Reglamento General de Crédito, considerando los aspectos relacionados con el modelo FTP. El modelo FTP es el modelo que utiliza Financiero para hacer todos los ajustes y valoraciones de los que son respecto a tasas de interés y otros temas más.

Acá vamos a presentar solamente los ajustes que corresponden a los reglamentos, General de Crédito, porque el modelo financiero pues no está dentro de estos reglamentos. Solamente vamos a hacer los ajustes a los reglamentos en función de ese modelo, para alinearlo también al modelo financiero.

Un resumen de los ajustes que vamos a presentar: Se incorporan en el apartado de definiciones, el Comité de Activos y Pasivos, ALCO, se incorpora el concepto de tasa anual máxima TAM. También el de tasa de interés total anual, TITA, que esos dos tienen que ver con el tema de la Ley de Usura.

Y luego lo otro concepto de tasa de referencia interbancaria, TIR, que nosotros hoy colocamos con la TIR, pero no teníamos una definición dentro del Reglamento General de Crédito.

También se va a modificar en el Reglamento General de Crédito, se habla de la Sugef 1-05 como norma Sugef, sin embargo, pues estamos cambiando la palabra Sugef 1-05 por instancia fiscalizadora, por cuanto próximamente en los siguientes meses hay algún cambio ya de norma de la Sugef. Dejamos de trabajar con la 1-05 e ingresamos a una nueva norma que es la norma Sugef 14-21. Entonces, para evitar estar haciendo este tipo de correcciones, pues entonces vamos a hablar de instancia fiscalizadora.

A raíz también de los cambios de la nueva norma Sugef 14-21, que entra a regir a partir del primero de enero del 2024, se modifica el artículo 6 del Reglamento General de Crédito y el artículo 19 del Reglamento de Fondos Especiales. Estos dos artículos hacen mención de que el Banco podría aceptar garantías en primero y segundo hasta tercer grado, cuarto grado también podríamos aceptar siempre y cuando, pues el primer grado estuviera de una de las instituciones que el Banco, pues en ese artículo tenía una lista de instituciones.

Con la norma nueva de la 14-21, la Sugef establece que para que tenga efecto mitigador y que nos contribuya en las estimaciones, solo se va a permitir en primero y segundo grado la garantía hipotecaria, siempre y cuando los dos estén a favor del Banco. Entonces, aprovechando de una vez el ajuste en el Reglamento, pues estamos haciendo el cambio.

Se modifica la frase en todos los reglamentos que teníamos, que es el Reglamento de Crédito, el de Fondos Especiales, el de Pignoración, la palabra "la Gerencia General Corporativa", y es por este el que estamos más bien hoy acá, principalmente, por "Comité de Activos y Pasivos".

Como lo comentaba don Juan Luis, los reglamentos decía que la Gerencia General Corporativa era la que autorizaba el ajuste de tasas de interés, el cambio de tasas de interés, el ajuste de comisiones. Entonces, dentro de estas sesiones, cuando nace esta discusión, se dice que debe ser un comité colegiado y por eso entonces estamos cambiando únicamente la palabra o las palabras "Gerencia General Corporativa" por "Comité de Activos y Pasivos" y por eso es que vienen otros reglamentos, porque todos estos reglamentos son parte del Reglamento General de Crédito, entonces al modificar el Reglamento General de Crédito, pues de colada vienen los otros reglamentos también.

Se incorpora un artículo nuevo, aprovechando de que este ya tenemos que, por la Ley de Usura, tenemos todas las instituciones, obligación de reportar la tasa TITA, que es la tasa de interés total anual y, a partir de ya tenemos esa obligación. Sin embargo, los estados de cuenta y es obligación principalmente a partir de octubre que debemos ya hacerle de conocimiento de todos los clientes esta tasa de interés total anual, la TITA, entonces estamos incorporando el artículo para que siempre quede como una obligación de la institución de reportar esta tasa.

Se modifica el artículo 29 del Reglamento de Funcionamiento de Fondos Especiales, donde se está eliminando los niveles resolutivos que tenía ese Reglamento, que eran como muy específicos y se están ajustando más bien a los que ya tiene el Reglamento General de Crédito, que son mucho más amplios.

Se amplía el artículo 68 del Reglamento de Funcionamiento de Fondos Especiales, aquí lo que se está haciendo es ampliar el alcance de la cobertura de avales individuales. Hoy nosotros, el de fondos especiales solo tiene que puede otorgar avales individuales de cuando se trabajaba con créditos de vivienda y la idea acá es que más bien podamos dar avales individuales de otros tipos de crédito también, hasta el tipo empresarial, en pignoración, en vivienda, en consumo, en cualquier otra, pero siempre, por supuesto, siempre manteniendo todas las condiciones que se establecen.

Ajuste a la tabla de porcentaje máximo de responsabilidad. Aquí estamos haciendo un ajuste al tema de aceptación de garantías cuando estamos hablando de créditos de vehículo de uso personal, que estamos ampliándola de un 80% a un 90% que nos permita tener esa cobertura y también, pues, ajustando el artículo a raíz del cambio en el artículo 6, donde solo vamos a permitir ahora garantía en primero y segundo grado, pues entonces también haciendo el ajuste en esa tabla, porque esta tabla pues también permitía más del segundo grado de aceptación de responsabilidad.

Y luego, el último ajuste que estamos haciendo es a la tabla número cuatro en niveles máximos de aprobación del Reglamento General de Crédito, donde se está incorporando un nuevo puesto, que es una nueva nomenclatura que nace a raíz de cuando se crea la División de Crédito, que es la fábrica de crédito, pues nacen unas nuevas nomenclaturas y el Reglamento General de Crédito no los tenía previstos, entonces están incorporando estas nuevas nomenclaturas en las tablas de niveles resolutivos.

Este es un resumen, no tanto aquí, pues tenemos ya el detalle de todo lo que estamos incorporando a nivel de los reglamentos, entonces tenemos las definiciones de qué es el Comité de Activos y Pasivos, la definición de qué es la tasa anual máxima (TAM), que es la tasa definida por el Banco Central con la que debemos comparar nuestra tasa TITA o la tasa TITA de los diferentes créditos.

Tasa de interés total anual, la TITA, que ahí lo que establecemos es qué comprende la tasa TITA, que es la definición que estableció el MEIC la que estamos estableciendo aquí en el Reglamento General de Crédito y la tasa de referencia interbancaria, la TRI, que es la tasa bruta promedio ponderada por las captaciones a plazo, que esta tasa ya hoy se dan créditos con la tasa TRI. No obstante, pues no había una definición.

Estas definiciones las estamos incorporando en el Reglamento General de Crédito, en el de Fondos Especiales, Pignoración y en el de empleados.

El artículo 6 y 19 que les mencionaba, que era el de eliminar o aceptar en más de un segundo grado y de permitir nada más solo primero y segundo grado y únicamente cuando el primer grado sea a favor del Banco. Esta corrección la hacemos en función de la 14-21.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, gracias una pregunta Milagro, ¿en el Banco se está considerando el uso de la tasa SOFR? No la veo en esta propuesta.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Bueno, en este momento apenas estamos en esa valoración y tiene usted razón, no está incorporada acá porque apenas está en el análisis. Ya la Dirección de Riesgo se pronunció con respecto al uso de esta tasa SOFR, ya se le pidió criterio a Financiero porque nosotros realmente no la tenemos todavía dentro de los tipos de tasas que podamos utilizar.

Sin embargo, el Reglamento General de Crédito sí permite que podamos utilizar cualquier otra tasa de interés, entonces cuando ya se tenga todos los análisis, tanto por Financiero y por Riesgo y el Banco decida entrar en esta tasa SOFR, podemos entrar y luego posteriormente podríamos incorporar la definición aquí en el Reglamento.

Pero el Reglamento sí ya sí lo autoriza porque quedó en uno de los artículos, quedó abierto a que podamos utilizar otros tipos de tasas de interés.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ok, cuando estaba vigente la tasa Libor, ¿había préstamos en dólares referenciados a ella?

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

De la Libor, teníamos solo teníamos seis créditos en Libor, que fueron seis créditos que nosotros trajimos de la compra de cartera al Banco Crédito Agrícola de Cartago, o sea, nosotros como Banco no habíamos prestado, sí teníamos seis créditos, los cuales algunos ya fueron cancelados y como tres que no estaban cancelados antes del 30 de junio, fueron pasados a otra tasa de interés, a otro tipo de tasa de interés de acuerdo con la solicitud de la Sugef. Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ok, cierro nada más las preguntas con un comentario, me parece que vale la pena acelerar el análisis para incorporar la tasa SOFR para que podamos tener una tasa de interés con referencia internacional, tal y como estaba la Libor y como funciona, la Prime. TRI es una tasa local que tiene pues una serie de distorsiones de nuestra propia economía y desde el punto de vista de riesgo, a mí me parece que sería más apropiado a apuntar a una tasa con referencia internacional, pero quedamos a la espera entonces, tal vez de que nos traigan ese análisis para poderlo incorporar al Reglamento.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Sí, señor, ya se tiene el criterio de Riesgo. La Dirección de Riesgo ya se pronunció, donde dijo en qué casos podríamos utilizar el tema de la tasa SOFR. Principalmente recomienda créditos corporativos o algunos empresariales que podamos utilizar ese tipo de tasa de interés y se le está pidiendo el criterio también a Financiero por el tema de las captaciones.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Milagro. En el en el siguiente orden: don Mario Roa, don Maurilio y don Eduardo Navarro. Gracias.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Muchas gracias. Nada más con respecto al comentario de la tasa SOFR, sí efectivamente yo he venido indicando y creo que hoy se lo dije a don Maurilio en una visita que tuvimos a una empresa, en el sentido de que la SOFR hay que incluirla como una opción más y principalmente en el segmento corporativo que solicita, al ser importadores, exportadores solicitan una tasa de referencia internacional casi siempre y además de que las ofertas nuestras a las empresas grandes, no hay que limitarse a dar una sola tasa, o sea, la que piden si no dar una tasa en colones, una tasa referenciada a la TRI y una tasa referenciada a la SOFR para abarcar todas las posibilidades y tener mayor posibilidad de que nos adjudiquen, por decirlo de algún término, la oferta que nosotros hagamos a las empresas.

El otro tema que quería comentar, si entiendo bien, ¿la TITA es la tasa efectiva?

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Sí señor, es un poquito más amplia que la tasa efectiva, pero sí es... viene a sustituir la tasa efectiva.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No es una tasa efectiva, es una tasa, más bien, súper simple y tiene el efecto —perdón que me meta— tiene el efecto de garantizar de que las facilidades crediticias ofrecidas por una entidad, no sobrepasen la tasa de usura. Ese es el objetivo, pero, de hecho, deja un montón de factores ahí para establecer la efectividad de la tasa.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

OK, no, no, entonces no es que yo lo que iba a sugerir era que si era el similar a la tasa efectiva que se pusiera a TITA o —al menos— tasa efectiva, porque muchas veces —al menos— me disculpan, pero yo el término te hace efectiva, lo comprendo muy bien que incluye los otros

costos relacionados a la tasa final que resulta para un cliente. Pero el TITA, la verdad, no lo conocía el término entonces para que fuera más familiar, tasa TITA o efectiva, pero si no es lo mismo, entonces me disculpan la intervención.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Mario, Maurilio, por favor.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Sí, buenas, buenas tardes.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Sí, nada más aquí, doña Genoveva, perdón, nada más para ampliarle a don a don Mario. La tasa TITA... al principio íbamos a trabajar con la tasa efectiva, pero las fórmulas del cálculo para la tasa TITA son diferentes a la tasa efectiva, porque involucra bueno todos los rubros como lo dice el DEI, los que son... los que se desembolsan... los que se rebajan en una primera vez como son, no sé. la Comisión de formalización,

Luego hacer una separación para calcularlo distinto cuando son pólizas las diferentes pólizas. Es el segundo grupo, el tercer grupo son los rubros que son eventuales durante la vigencia del crédito, en este caso hablamos de comisiones por pago anticipado o por cancelaciones anticipadas, ese rubro se tiene que considerar también.

Deja de lado, esta tasa efectiva... tasa TITA deja de lado lo que son multas y gastos de... por... cobro, esto es lo que deja por fuera realmente, pero todos los demás rubros entran dentro de este cálculo de la TITA, no obstante, se tienen fórmulas para cada uno de estos diferentes grupos, porque hay que calcularla durante toda la vigencia del crédito y nunca puede sobrepasar esta TITA a la tasa TAN o a la tasa de usura que corresponde al semestre.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Maurilio.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Sí, buenas tardes, una pregunta, y una propuesta. La pregunta es, ¿qué porcentaje de la cartera nosotros tenemos con niveles de aceptación, con grados superiores a dos, teniendo como primer grado las entidades que ahí se señalan, asocian estos bancos públicos, etcétera? ¿Qué porcentaje de la cartera? Porque me parece que estamos denunciando, ciertamente por un efecto de estimación, dado que es claro que la normativa está, no está permitido mitigar, pero me parece a mí que, si es un segmento de mercado importante, podría ser a conveniencia del Banco que quede abierta la posibilidad.

Entonces eso me lleva, digamos si es importante, me lleva a una propuesta en términos de agregar al párrafo en la propuesta: no obstante, lo anterior la Gerencia General podrá razonar a conveniencia de la Institución, poder aceptar niveles superiores en las garantías.

No sé si tenemos la información realmente para dimensionar, porque lo de hecho estamos diciendo no mire, si usted ya tiene... aunque la propiedad digamos, dé suficiente para la cobertura si ya tiene una operación con el Banco de Costa Rica y tiene otra con una asociación solidaria, resulta que aunque el nivel de compromiso sea abajo, yo no puedo aceptarla, o sea, ya hoy está prohibido de acuerdo esa propuesta o está limitado, no podría, aunque fuera un cliente interesante y aunque el saldo de la operación sea muy bajo, decir si el saldo... entonces y a veces puede ser que al cliente no le interese cancelar la primera, el primer grado, segundo grado por temas de gasto legal, etcétera.

Entonces yo sí sometería a que se valore por incluir un elemento en donde se deje a una discrecionalidad razonada para que se pueda considerar, digamos, —de nuevo— excepcional y justificadamente a conveniencia institucional esa posibilidad.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Señora Presidenta.

En la misma línea, antes de... si me lo permite, darle el uso de la palabra a la compañera, doña Norma.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Milagro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Doña Milagro, perdón.

En la misma línea, mi consulta o mi reflexión es sobre el planteamiento que hace don Maurilio, no pretendo repetir lo que ha dicho don Maurilio, lo nuevo que voy a decir es que, con la propuesta de reglamento y con sustento en el artículo 6 del CONASSIF 14-21, lo que estamos suponiendo es que las garantías en tercer y en cuarto grado son más riesgos y eso no es necesariamente cierto.

Podríamos tener un agente económico que tiene muy buena capacidad de pago, pero que su garantía está como lo ha planteado Maurilio. Entonces, si me gustaría una reflexión en ese sentido y quiero reforzar el planteamiento que hace don Maurilio.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Disculpen vi que don Miguel Mora tenía la mano levanta y luego Mario Roa de nuevo.

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

Sí, doña Genoveva y compañeros, buenas tardes.

Sí, solo quería hacer una agregar una información a este a este punto.

Por un tema normativo y vamos que esto es un tema de apetito al riesgo, por un tema normativo en la 14-21 cuando nosotros tenemos garantías de tercer y cuarto grado o grados superiores, para efectos normativos es como si fuera un crédito con un pagaré no hay mitigación.

Y hay una reflexión que tenemos que hacernos a lo interno, porque ciertamente la experiencia a la hora de cobrar es que cuando tenemos hipotecas en tercer grado, incluso en segundo grado, es que tenemos todo el riesgo, pero solo la mitad del negocio.

Porque cuando ese cliente no paga el Banco tiene que ir a pagar la hipoteca en primer grado, entonces yo lo que creo es que tenemos que ser más agresivos como institución para que cuando tengamos un cliente en el sentido de que él tiene una hipoteca en primer grado, otra institución le podamos hacer una oferta competitiva para traernos todo el crédito, no solo una parte del crédito y asumir el 100% del riesgo, termina siendo un tema de apetito que queramos tener el 100% del riesgo, pero solo una parte del negocio.

Teniendo la claridad que a nivel normativo no vamos a poder tener el efecto mitigador que nos permite, no hacer estimaciones en caso de que el cliente no pague. Ciertamente estamos hablando de clientes para que sirvan las garantías en el momento en que cliente deja de pagar, si tenemos clientes con muy buen perfil de capacidad de pago y nunca se atrasan, pues evidentemente las garantías serían innecesarias.

Pero más bien por ahí va la reflexión, si por un tema apetito al riesgo por la Junta Directiva quiere mantenerse ahí, solo hay que tener la claridad de lo que implica el hacerlo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Miguel.

Don Mario Roa y luego doña Gina.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Claramente agregar que quizás viendo las tendencias actuales y principalmente el segmento corporativo y empresarial que en su gran mayoría ahora tienden a dar fideicomisos en garantía debería, digamos contemplarse la posibilidad de que también en estos ajustes se hable de garantías en la modalidad de fideicomiso y principalmente porque ahorita también se habla de fideicomisos primarios y fideicomisos secundarios, en que hay que autorizar para que entre otro o no entre.

Entonces, desde ese punto de vista, me parece que debería analizarse de una vez incluir en la propuesta a lo relacionado a la modalidad de fideicomiso.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Ya.

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

Don Mario, ya el Reglamento lo contempla, nosotros tenemos los fideicomisos de manera obligatoria a partir de ₡100 millones, teniendo el nivel resolutivo la facultad de hacer excepciones.

Entonces ya está contemplado en el Reglamento y tenemos cerca de 7 fiduciarias que nos dan servicio.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Pero sí la modalidad fideicomiso, sí, pero como están hablando de primero y segundo grado, también existe la posibilidad de fideicomisos primarios y secundarios en el orden a eso me refiero.

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

Tiene razón, es un tema de apetito de riesgo, igual, que podemos explorar, pero no ha sido contemplado para esta propuesta.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Vamos a ver, yo creo que este es un reglamento que venía... que se hizo en un momento atrás que venía haciéndose desde hace bastante rato. Sí es muy conservador, sí hay un apetito al riesgo más bien disminuido, si uno ve la vigente a la propuesta, hay que sustentar Miguel el por qué no con estadísticas. ¿qué casos hemos tenido en mora o qué se nos ha materializado en una pérdida para poder decir no o sí?

Hoy justamente estábamos hablando con el área de riesgo de modelo de pérdida esperada, donde los modelos de capacidad de pago ya no los podemos establecer con un estado financiero, sino que hay otros mecanismos digitales que deberíamos de sustentar para poder hacer negocios.

Lo cierto es que el Reglamento es bastante conservador, el apetito de riesgo más bien es menor y esa es una propuesta que no se quiso detener porque venía en el camino, pero definitivamente para poder hacer Banca Social o para poder hacer banca desde el área empresarial, debemos tener mayor apetito.

Yo hago eco de lo que nos ha dicho Raúl, de lo que nos ha dicho don Jorge Eduardo, lo que nos ha dicho don Eduardo, inclusive lo que nos ha dicho don Maurilio, que tenemos que ampliar las bases de apetito, de riesgo, definir las bien y sustentar lo que no queremos con estadísticas.

Y creo que esto es una propuesta, se aprobará, no se quiso detener, pero hay que hacerle una revisión integral porque no podemos en estos momentos solo trabajar con la 1-05 que va a cambiar a un modelo más de riesgo más el ADN del Banco que podemos perfilar según lo que hemos hablado con Maurilio y no podemos dejarnos el chip de 1-05 y además con menores apetito de riesgo.

Yo creo que no estamos en esta época, no estamos para eso y yo sí le diría que eso es una propuesta de reglamento que se va a ajustar con los nuevos indicadores de apetito que vamos a realizar para la generación de ingresos del Banco.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina.

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, gracias doña Genoveva.

Primero que todo, agradecer al equipo que realizó esta esta revisión porque abarcaron reglamentos importantes, ese es un trabajo complicado y creo que de acuerdo con las inquietudes que expresamos en ese momento, esto satisface ese acuerdo.

Sin afán de atrasar el cumplimiento con este acuerdo y la autorización de estos cambios, yo quisiera secundaria doña Gina y a don Maurilio en el sentido de que, en vista de que ustedes tanto la Gerencia General como la Gerencia de Negocios, tienen la tarea de reactivar y de

generar verdad, creo que sería muy importante que don Mario le dé una revisada a estos Reglamentos para agregarles valor y enriquecerlos porque él viene de otra de otro Banco, doña Gina viene también de otro conglomerado y yo creo que pueden aportar mucho valor en la forma de hacer negocios.

Entonces, repito, sin afán de atrasar el cumplimiento del acuerdo, me gustaría que se dejen esa tarea señores de la Administración, a efectos de esa revisión y sí, evaluar el tema de los apetitos de riesgo para poder hacer crecer el área de negocios que tanta falta nos está haciendo en este momento. Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley.

Doña Milagro, puede continuar o dar respuesta a los comentarios que han hecho los señores directores y otros compañeros de la Gerencia.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

No, me parece que bueno don Miguel abarcó la consulta que estaba haciendo don Maurilio y pues Ah, tomé nota, pues los otros comentarios de doña Shirley y don Mario para para considerar otros apetitos y de doña Gina, para considerar otros apetitos al riesgo en este Reglamento.

Continuo con este el análisis de los ajustes, aquí este se hace varios, se ajustan varios artículos, tanto el Reglamento de General de Crédito como el de Fondos Especiales de Pignoración y también uno existe de empleados, que es ajustarlo, y la razón por la que vinimos, más bien acá era cambiar, donde decía que a juicio de la Gerencia General Corporativa y respetando el principio de igualdad en la Gerencia, podría modificar o ajustar tasas de interés, cambiar esa leyenda de la Gerencia General Corporativa por el Comité de Activos y Pasivos, que es el Comité que es el que hoy tiene ya este todo el análisis y aprobaciones de lo que son tasas de interés y comisiones.

Entonces, todos estos artículos de los Reglamentos, pues simplemente se hizo un ajuste de la de la palabra Gerencia General Corporativa por Comité de Activos y Pasivos, y al resto del del artículo se mantiene igual.

Luego les decía, incorporamos otro artículo nuevo que es respecto al tema de la tasa TITA, que ahora es una obligación de las instituciones reflejar la TITA en todos los créditos e igual estamos obligados a partir del mes de octubre enviar estados de cuenta donde va la tasa tita a todos los clientes.

Entonces se incorporó acá y en todos los reglamentos, esa la definición de la tasa TITA, entonces este artículo nuevo es las tasas de interés definidas más todos los componentes de costos en que incurre el deudor durante la vida del crédito, la tasa Tita no podrá ser mayor a la tasa de interés máxima TAN, definida por el Banco Central vigente al momento del otorgamiento de crédito. Esto es una obligación, entonces por eso lo estamos dejando aquí establecidos a nivel de reglas de los reglamentos.

Les decía que el artículo en el de Reglamento de Fondos Especiales ellos tenían unos niveles resolutivos más ajustados o más limitados que lo que hoy teníamos en el Reglamento General de Crédito, entonces ellos el área de Fondos Especiales, pues también solicita que ajustemos los niveles resolutivos y ellos van a ajustarse o a aplicarse a los están establecidos en el Reglamento General de Crédito.

Entonces cambie, eliminamos los que ellos tienen establecidos y dejamos nada más aplica los establecidos en el Reglamento General de Crédito, que son mucho más amplios.

También se hace un ajuste al Reglamento de Fondos Especiales, hoy el artículo 68 de Fondos Especiales dice que se podrá otorgar garantía otorgada a un sujeto de crédito por parte de Fondos Especiales, con el fin de conceder avales parciales para los créditos de vivienda o refinanciamiento de vivienda, de la que las personas de clase media tramiten ante el Banco y con ello facilitar el acceso a la vivienda o conservar la que ya poseen.

Entonces aquí este artículo es donde autoriza que se den avales cuando un cliente necesita no tiene toda la garantía, entonces podría complementarla con un aval y como lo estoy leyendo, se solo se limitaba a créditos de vivienda, lo que ellos ahora solicitan es que se incorpore este segundo párrafo donde dice: se podrán otorgar avales individuales a cartera sociales, empresariales o personales, manteniendo el objetivo del apoyo a programas sociales, como en el caso de ahora, que en enero o en febrero que se lanzó el producto de BP bienestar, si el crédito no contemplaba vivienda ,no podíamos darle un aval de este tipo.

Entonces con este con esta apertura, algún cliente que le estamos dando crédito BP Bienestar, podríamos darle un aval, porque le estaríamos dando en un crédito personal hipotecario por decirles, complementando esa garantía con un aval.

Luego, un ajuste a la tabla del Reglamento, que es la de los porcentajes de responsabilidad sobre las garantías. Estamos teniendo una apertura de... hoy, dice el Reglamento que vehículo podíamos aceptar el vehículo nuevo hasta un 80% y estamos proponiendo ampliarlo hasta un 90%, no necesariamente de una vez estaríamos con un 90% si no, pues a nivel del producto se podría definir o mantenerlo siempre con el 80 o tener un 85 o llegar al 90.

Principalmente esta solicitud se hace para efectos de cuando este el Banco participa en las diferentes ferias de vehículos que tenemos que ser competitivos.

A raíz del cambio de la... el otro cambio es a raíz del ajuste del artículo 6, donde solo estaríamos... donde estamos recomendando y solo aceptar primero y segundo grado, pues entonces tenemos que ajustar la tabla, por qué la tabla de garantías decía que en caso de recibir en segundo grado cuando el primer grado era a favor de otra institución, pues aceptaba hasta un 70%, al eliminar esa parte en el artículo 6, pues teníamos de también... se propone eliminarlo en esta tabla.

Igual es el ajuste en el de en el Reglamento de Fondos Especiales, eliminando esa condición que este de recibir en si cuando en segundo grado, cuando la de primer grado era de otra institución.

Y luego, por último, ya los ajustes a los niveles máximos de aprobación, pero pues el Banco tiene diferentes niveles de aprobación, iniciando con el nivel unipersonal y aquí es lo que se está incorporando, es la nomenclatura de analista de crédito personas 1 o analista de crédito personas dos en el caso de un nivel unipersonal, esto es para este.

Esto para alinearnos a las nuevas nomenclaturas que tienen las áreas de la División de Crédito, que es la que analiza los créditos, concentrados, fábrica de crédito. Entonces este es alinearnos a esas nuevas nomenclaturas de esa de esa nueva... de esa dirección de crédito, entonces hacemos el ajuste en el nivel unipersonal, hacemos el ajuste en el nivel bipersonal 1, que también incorporamos analista de centro y crédito personas 1, analista de crédito de centro de crédito personas dos y el gestor de seguimiento y control de centro de crédito de personas, siempre estas nomenclaturas es por el área de la que ve los créditos hipotecarios ahora esta área también ve créditos eh empresariales, que son los de crédito fácil o acelera, que son créditos de persona física, también esta esta área en la que está viendo ese tipo de créditos.

Yo él también, pues el ajuste, el de lo mismo de los mismos nomenclatura en el nivel de bipersonal 2 un analista centro de crédito personas dos y un gestor, o sea, todos los demás puestos se mantienen, solo se incorporan estos dentro de la nomenclatura para que estén alineados a las personas que están aprobando este tipo de créditos.

Entonces, una propuesta de acuerdo si no hay ninguna otra consulta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No veo manitas levantadas, milagro, no hay más consulta. Entonces, procedemos a la propuesta del acuerdo.

Perdón, don Eduardo Navarro y don Raúl Espinoza.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Sí señores.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Yo quisiera, cómo vamos a abordar la sugerencia de don Maurilio y del mismo don Mario, y de la misma doña Gina de verificar el tema de las hipotecas, que es lo más prudente. Aprobamos esto para estar listos al primero de enero, o en su defecto revisamos estoy con datos nuevos hacemos un ajuste en función del apetito del riesgo. ¿qué es lo más prudente?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Voy a escuchar a don Raúl y luego escuchamos la respuesta, por favor, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias doña Genoveva, la misma inquietud traigo, la misma inquietud tengo con que don Eduardo y me parece que lo adecuado acá es continuar con el negocio marcha hacer estos cambios, hacer estos ajustes desde la perspectiva normativa y darle el espacio que cada vez se achica más, perdón, doña Gina, que cada vez se achica más, pero darle el espacio a la Gerencia para que junto con la Dirección de

Riesgos puedan revisar una propuesta más integral que involucre su plan de negocios desde una perspectiva de apetito al riesgo más adecuada, con el fin de poder garantizar o —al menos— hacer todo lo posible para ir ganando posiciones de negocio o de mercado cada vez mayores, con productos más competitivos.,

No sé si sería bueno darles o pedirles un tiempo, pero yo creo que va en función de lo que nos presentaron es la ruta estratégica la semana pasada, así que yo me sentiría tranquilo probando esto hoy y pero que quede claro que todo eso en perspectiva de una nueva propuesta más integral.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias don Raúl, Don Miguel Mora Pique. Usted tiene a la mano levantada.

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

Eh, sí, señora, era en la línea de don Raúl yo creo que es muy importante ahora que don Mario y su equipo de la sugerencia de negocios puedan evaluar el Reglamento e identificar aquellos elementos que puedan ser un impedimento de generación de negocio, de acuerdo con el plan de negocios, precisamente establecido y como y nosotros, pues nos corresponde trabajarlo con la Dirección de Riesgo para hacer que las propuestas de modificación de apetito se incorporen dentro del Reglamento en el menor plazo posible. Entonces es en la misma línea, o sea, lo valoramos con las observaciones que Mario tenga y con las que nosotros podamos también recomendar y modificación de apetito que estén en el Reglamento.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega.**

Yo me atrevería a recomendar eso, por supuesto que haya una revisión de cara a la nueva hoja de transformación que queremos trabajar y generación de ingresos, pero también me preocupa las metas que están vigentes hoy el Reglamento de Crédito cambie y que haya algún problema con las operaciones vigentes. ¿Yo no sé si esto tiene un transitorio, de manera tal que entre a regir?

Por ejemplo, en el tema de garantías reales, si hay un cambio sustancial de cómo se va a manejar el tema de la garantía, entonces nada más quería preguntarle a los que a los que trabajaron en el Reglamento ¿qué pasa con las operaciones que están en plan o qué pasa con las metas que estaban estipuladas en el Banco hoy en cuanto a las cláusula que tienen menos apetito de riesgo de las que están hoy, si están contempladas y si se prevé que deba haber algún transitorio para que entre a regir los nuevos lineamientos?

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Sí.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Gracias doña Genoveva, no nada más quería hacerle la consulta para saber los topes de crédito empresarial y vivienda o para cualquier los otros. Pero hablo de esos porque yo hice la referencia de una empresa transnacional que está interesada en un crédito entonces ¿esos dónde se estipulan, en qué reglamento o dónde están, si se están actualizando cada año en función de lo que va viviendo el mercado?,

Hoy las casas cada vez son de mayor valor las que se venden entonces en función también de que queremos cada vez colocar más créditos.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Respecto a la pregunta primero de doña Gina, sí podemos dar un transitorio para los créditos que están en trámite, principalmente los que están en este momento ya en trámite, porque ya los tenemos en avalúos o estén en alguna otra etapa, ya aquí dentro de la institución hay en esos casos si damos un transitorio o damos un tiempo prudencial para que sean este tramitados bajo esta nueva, bajo la metodología... bajo el artículo anterior, digámoslo así, de este Reglamento.

Y lo que se reciba a partir de la fecha de cuando ya quede publicado a nivel de Gaceta, pues sí, lo que ya entre nuevo que se reciba entrará a regir con el nuevo artículo del Reglamento, en este caso el de garantías.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

A mí me preocupa mucho la fuerza comercial y la prospección, porque usted todos sabemos que las casas que están hoy ingresados, están ingresados con la documentación que se requiere del cliente, pero hay casos que ya se fueron a visitar, que ya se les habló de una oferta y ya que ya se le dijo un mecanismo y no podríamos eventualmente ir a decirles, mira, me cambiaron el Reglamento y ya no.

Yo solicitaría un transitorio de... para poder aplicar en algunos casos, como hay rigidez en algunas en el tema de garantías, un transitorio de —por lo menos— unos 3 meses y decirles a las áreas, todos los clientes que ya están en Python 1:04) que ya fueron visitados y que vinieron a las sucursales y está prospectados que pasen por el embudo anterior.

Les pediría que haya un transitorio en esa materia.

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

Doña Genoveva, de hecho, perdón, yo sugeriría que... El cambio de garantías está muy asociado al cambio de Normativa 14-21. Ese cambio normativo está a partir del primero de enero, entonces yo creo que podríamos incorporar el transitorio de que rija a partir del primero de enero el punto específico de garantías donde hay el efecto en la competitividad y antes de eso, muy probablemente vamos a tener revisado el apetito. Entonces, si hay que modificarlo, creo que lo vamos a tener antes de esa fecha y de esa manera no se afecta el negocio de ninguna manera en el transcurso del año y cumplimos con la parte normativa, que entra a regir a partir del primero de enero.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Miguel.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Mucho más cómodo me siento con eso.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Perfecto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

O sea, la propuesta de acuerdo tiene dos puntos, dice aprobar las modificaciones, luego habla de instruir a la Secretaría. ¿Por qué no ponemos de 3...?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

De 2.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, no, don Raúl, es que hay 2 puntos en la propuesta de acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ah, es que no tengo el acuerdo. Okey.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ajá y en el tercero sería para dar esa tranquilidad más y que sea más efectivo es aprobar ese transitorio que se está recomendando en la materia y que rija a partir del primero de enero y a la vez hacer la revisión del apetito de riesgo. Voy a leer los otros dos y este se le agrega.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

Doña Genoveva, perdón. Nada más antes de que continúe con el acuerdo, responderle a doña María la pregunta que hizo de los montos o los topes que hay a nivel de los créditos. El Reglamento General de Crédito establece los topes máximos de cuánto se puede prestar en los diferentes tipos de crédito, verdad, en vivienda hablamos de 355.000 dólares en vivienda individual. Se tienen en dólares para que se vayan ajustando en función del tipo de cambio.

Entonces, un crédito personal hipotecario solo como personal hipotecario dice 150.000 dólares. Entonces, tenemos diferentes apetitos de riesgo que podemos también, si ustedes lo tienen a bien, lo podemos revisar, pero si son apetitos amplios también.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ah, okey. Gracias.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, la propuesta de acuerdo quedaría:

1. Aprobar las modificaciones del Reglamento general de crédito, Reglamento para el funcionamiento de Fondos Especiales, Reglamento de crédito pignoraticio, Reglamento de crédito para empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, y 2, instruir a la Secretaría para que coordine la publicación de las modificaciones al Reglamento general de crédito, Reglamento para el funcionamiento de Fondos Especiales, Reglamento de crédito pignoraticio, y Reglamento de crédito para empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Y 3 sería aprobar un transitorio de 3 meses. ¿Más o menos, verdad?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, señora, me parece genial 3 meses.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

6 meses o 3 meses.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

3, Jorge.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

3 meses.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, es más corto que empezar el primero de enero.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ajá. Que rija a partir de, entonces, si estamos aprobando hoy, que es qué, agosto...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

15 de noviembre.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

15 de noviembre. Exactamente, sería 15 de noviembre. Bueno, que rija a partir del 15 de noviembre y revisar el apetito de riesgo. Si están de acuerdo, señores Directores, procedemos a votar el acuerdo. Doña Clemencia Palomo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y en firme.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl Espinoza.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Jorge Eduardo Sánchez.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director, Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Aprobar las modificaciones al Reglamento General de Crédito, Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales, Reglamento de Crédito Pignoraticio y Reglamento de Crédito para Empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, los cuales se adjuntan a este acuerdo.**

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

2. Instruir a la **Secretaría General** para que coordine la publicación de las modificaciones al **Reglamento General de Crédito**, al **Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales**, al **Reglamento de Crédito Pignoraticio** y al **Reglamento de Crédito para Empleados del Banco Popular y de Desarrollo Comunal**.

3. Se aprueba un transitorio, para que la aplicación de la nueva redacción del artículo 6 del **Reglamento General de Crédito** y el artículo 19 del **Reglamento para el Funcionamientos de los Fondos Especiales** entre a regir a partir del 15 de noviembre del 2023.

Los demás ajustes entran a regir una vez comunicado el acuerdo.

4. Asimismo, se solicita a la **Administración** hacer una revisión integral del **Reglamento General de Crédito**, de manera de que se revise el **apetito de riesgo**". (981)  
(Ref.: Acuerdo CTAJ-12-ACD-50-2023-Art-3)

#### **ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Milagro, muchísimas gracias. Don Miguel, muy amables.

**La Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Hernández Brenes:**

A ustedes muchas gracias. Buenas tardes.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Don Miguel, saludos.

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

Igualmente. Buenas tardes.

Al ser las **dieciocho horas con doce minutos** inicia su participación virtual el Oficial de Cumplimiento del Banco Popular, Sr. Hernando Monge Granados.

Al ser las **dieciocho horas con trece minutos** finalizan su participación virtual la Jefa de la División de Gestión Normativa, Sra. Milagro Hernández Brenes, y el Jefe de la División de Gestión Cobratoria, Sr. Miguel Mora González.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

El siguiente asunto que vamos a tratar es confidencial.

#### **ARTÍCULO 8**

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada la renuncia del Sr. Carlos José Sánchez Alvarado al cargo de miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Alajuela y recomienda a la Junta Directiva Nacional, aceptarla. (Ref.: Acuerdo CCNR-25-ACD-148-2023-Art-5)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

La propuesta de acuerdo sería aceptar la renuncia del Sr. Carlos José Sánchez Alvarado al cargo de miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Alajuela.

Señores, si están de acuerdo, procedemos a la votación. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director, Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Se me corrió otra vez, no se vale. Perdón, don Eduardo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aceptar la renuncia del Sr. Carlos José Sánchez Alvarado al cargo de miembro suplente de la Junta de Crédito Local de BP Alajuela.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 60 apartado Cesación de los miembros de JCL inciso g) del Reglamento a la LOBPCD”. (983)**

(Ref.: Acuerdo CCNR-25-ACD-148-2023-Art-5)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 9**

8.3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada la renuncia de la Sra. Flor del Río Rivera Pineda al cargo de miembro propietario de la Junta de Crédito Local de Goicoechea. A su vez, se recomienda a la Junta Directiva Nacional aceptar la renuncia

y se comunica que la Sra. Lorena Rita Obando Vilchez, suplente del sector comunal, asume el cargo. (Ref.: Acuerdo CCNR-25-Acd-149-2023-Art-6)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

La propuesta de acuerdo es:

Aceptar la renuncia de la Sra. Flor del Río Rivera Pineda al cargo de miembro propietario de la Junta de Crédito Local de Goicoechea.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 60, apartado *Cesación de los miembros de JCL*, inciso g), del Reglamento a la LOBPCD.

Asimismo, de acuerdo con el Reglamento de Juntas de Crédito Local, en su artículo 9, la Sra. Lorena Rita Obando Vilchez, suplente del sector comunal, asume el cargo.

Sería acuerdo en firme. Don Raúl Espinoza.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director, Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González Cordero, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme. Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aceptar la renuncia de la Sra. Flor del Río Rivera Pineda al cargo de miembro propietario de la Junta de Crédito Local de Goicoechea.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 60 apartado Cesación de los miembros de JCL inciso g) del Reglamento a la LOBPCD.**

**Asimismo, de acuerdo con el Reglamento de Juntas de Crédito Local, en su artículo 9, la Sra. Lorena Rita Obando Vílchez, suplente del sector comunal, asume el cargo”. (984)**

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Ustedes no se han dado cuenta cómo ha habido renunciaciones de estos señores de las Juntas de Crédito? Qué difícil...

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Van para regidores, probablemente. Política municipal, doña Geno. No se puede una cosa con la otra. Entonces, se dan cuenta y renuncian, eso es.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ya, sí, porque yo vi el gran trabajo que hizo por lo menos el señor Vindas y todo eso con don Luis cuando hicieron..., pero he estado viendo varias renunciaciones al respecto.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Me permite decir algo al respecto, nada más. Ya se dio la votación. Es que eso es un proceso, un proceso de acomodo, porque además se va viendo las exigencias de cada una de las Juntas, dependiendo de los lugares donde vivan. Recuerda aquella madre que usted conoció, doña Genoveva, desde Laurel viene hasta Ciudad Neily por una reuñoncita que no le da ni para los...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Los pasajes.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Para las tapillas de los zapatos, pero como tiene un liderazgo en la comunidad, o sea, a ella le gusta eso, pero no todo el mundo tiene eso y como ahora hay tanta exigencia con respecto a los requisitos, entonces fue un gran proceso también para que cumplieran los requisitos. Entonces, resulta que cumplía requisitos gente que no tenía la vocación de servicio, así de sencillo. Solo para dejarlo en actas.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 6031 hasta las 20:04 a fin de avanzar con los puntos agendados”.  
(985)**

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas y cincuenta y seis minutos** finaliza su participación virtual Silvia Goyez Rojas, Directora a. i. de Capital Humano e inicia su participación virtual Ana Lucía Solano Garro, Jefa del Área de Promoción y Desarrollo.

## **ARTÍCULO 11**

**8.4.1** La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, remite la Estrategia de Atención Integral de las OES y se adjunta presentación denominada "Estrategia para la Atención Integral de las OES representadas en los Sectores de la ATTBP" (Ref.: Oficio GGC-1315-2023)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenas noches, don Omar ¿está por ahí?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Está doña Ana Lucía.

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Buenas noches, doña Genoveva. Un saludo para todos señores directores, a don Daniel a doña Gina, mucho gusto también. Don Omar no se puede conectar porque, me pidió que lo excusara, dado que venía de la Uruca en reunión hacia Cartago y ha sido imposible tener conexión. De todas formas yo era la que iba a hacer la presentación.

Esta estrategia que se va a presentar hoy fue una estrategia que solicitó la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular en el 2021, precisamente porque se decía que no estábamos atendiendo a las organizaciones de la economía social de forma sistemática.

La Banca Corporativa estaba atendiendo una parte, la Banca Empresarial atendía a otra parte, pero se requería que se atendieran las organizaciones de economía social más integralmente y que también se atendieran a las más pequeñas. Esto porque tenían más problemas para bancarizarse este tipo de organización que tenía población informal.

Si ustedes me permiten, antes de iniciar la presentación, quiero presentarles un video y posteriormente la presentación. Si me permiten voy a compartir

Se proyecta video

Este video son testimonios de los representantes de las organizaciones con las que hemos venido trabajando. Como les digo esto se realizó a solicitud de la Asamblea de Trabajadores pasada y principalmente lo que nos solicitaban era que integráramos a las organizaciones que estaban más informales o que tenían asociados que tienen pymes más informales.

Entonces, de esta forma, iniciamos con esta estrategia a mediados del 2021 aproximadamente, cuya intención estratégica ha sido "atender y satisfacer las necesidades de las OES procurando el desarrollo económico social en las comunidades a través del modelo operativo de negocio de las fuerzas de ventas con un equipo ejecutivo de alto nivel y las Juntas de Crédito local para alcanzar la máxima relación de negocios e integración de productos y servicios"; lo cual nos lleva a que todos los BP Totales han estado participando de la estrategia.

Por lo general cada uno tiene una organización a cargo, y cuándo seleccionamos las organizaciones con las que vamos a trabajar, hacemos una mesa de trabajo y en esta mesa de trabajo participan el Gerente del BP Total, la Junta de Crédito de ese BP Total en representación de la Banca de Personas, la Banca Social y la Banca Empresarial; un representante de cada una.

De esta forma, tenemos dos ámbitos de atención una vez que seleccionamos a la organización, que se basan en el fortalecimiento en la gestión de las OES, muy importante acompañarlos a ellos en la parte de toda la gestión para fortalecerlos; y en la bancarización. Les hacemos un diagnóstico a cada organización y ahí vemos exactamente qué es lo que ellos necesitan. Los acompañamos, los asesoramos, los atendemos con esa estrategia especializada, según su impacto social en los territorios; eso sí, respetando su independencia y autonomía. Muy importante es porque estas organizaciones tienen un gran impacto en las comunidades en las que están, entonces son un efecto dinamizador.

Así mismo, se les brinda un apoyo integral de acuerdo con sus necesidades de crecimiento procurando mejorar las condiciones de vida de sus asociados y agremiados y esto mediante servicios financieros y de desarrollo empresarial.

Este desarrollo empresarial lo hacemos a través del INA, la Fundación Omar Dengo, coordinamos con ellos, a través de la academia; ya hemos hecho varios estudios a diferentes organizaciones sobre todo para fortalecer su gestión empresarial, social, ambiental y la inclusión

financiera, que es muy importante porque muchos de ellos no tienen ni siquiera una cuenta. Entonces, lo más importante es vincularlas al Banco y de ahí ofrecerles los servicios que ya tenemos, apropiadas para ellos.

¿Cuál es la población meta? Los indígenas, las mujeres jefas de hogar, los adultos mayores, personas con discapacidad, pequeños productores agrícolas, microfinanzas o sea aquí tiene que ver la banca de segundo piso porque apoyamos a organizaciones para que ellos puedan dar financiamiento a sus asociados; los pescadores, los artesanos y muy importante jóvenes profesionales, que tal vez nos dirán no es una población vulnerable, pero obviamente que si viene saliendo de la universidad y no encuentran un trabajo muchas veces se agremian para poder tener un empleo. Entonces ahí también apoyamos a ese tipo de organizaciones para que sus agremiados y asociados puedan tener un autoempleo aunque sea.

¿Cuáles son los principales resultados? Como les digo, iniciamos la primera etapa en el 2021, a mediados del 2021; la cerramos a mediados del 2022 e iniciamos la del 2022 a mediados y estamos cerrando en junio la segunda y ya estamos arrancando la tercera etapa.

¿Cuáles son los hallazgos por lo menos de esas dos etapas que ya finalizamos? Algo importante que hemos determinado es que las asociaciones de desarrollo integral han venido fortaleciendo emprendimientos. Por lo general decimos que esas asociaciones no tienen proyectos propios productivos, que son muy pocas; pero nos hemos dado cuenta que a través de ellas hemos podido llegar a muchos emprendimientos de las comunidades y ellas han servido de canal para poderles llegar. Así mismo han hecho una alianza importantísima con los centros agrícolas cantonales.

Ellos nos han llevado a las ferias del agricultor ahí hemos podido bancarizar a muchos productores. Aquí podemos ver a las compañeras de Heredia donde están en la feria, se van los domingos y ahí han vinculado a bastantes productores y vendedores de la feria e incluso una de las cosas muy bonitas es que como ellos no tienen aguinaldo han abierto sus ahorros navideños y eso les ha servido mucho a ellos; igual pues nosotros también estamos colocando nuestros productos.

La ADI se han vuelto aliados, con los centros agrícolas cantonales. Ha habido una participación muy activa de los gerentes de los centros de negocios y las juntas de créditos local, lo cual creemos que es importantísimo porque esa es la forma de proyectarse a la comunidad.

También, esta estrategia tiene rostro humano. Ha habido un asociativismo femenino increíble. La mayor parte de las que atendemos son organizaciones de mujeres y hemos visto que ha sido una opción muy importante para la reactivación económica. De esta forma, la Asamblea de Trabajadores que le pidió en ese momento a la Junta Directiva que hicieran esta estrategia, en un informe que hicieron, este fue uno de los acuerdos que tomaron y que dice así:

“La estrategia de atención a las organizaciones de la economía social solidaria en su primera fase de implementación sí ha demostrado que a través de las organizaciones sociales es posible abrir camino para que las mujeres tengan acceso y usen servicios financieros”. Esto nos complace mucho porque, de verdad, es una opción para ellas; mucho es autoempleo, pero, bueno es una forma de tener sus ingresos y llevar sus ingresos a las familias.

A la fecha venimos atendiendo 90 organizaciones del 2021 al 2023. Como les he dicho son 30 que hemos escogido cada año. Lo que tenemos son cinco promotores y esos cinco promotores los tenemos en las provincias exceptuando Limón y Cartago, porque las tenemos en las cinco regiones, pero la Región Sur Caribe es muy grande, entonces ahí solo tenemos un promotor.

Hemos podido abarcar la zona que es la Zona Sur y Sur Sur. Es así que tenemos 20 asociaciones atendiendo, asociaciones y cooperativas de mujeres que la mayoría son jefas de hogar. Aquí están beneficiadas directa e indirectamente 645 mujeres, seis centros agrícolas cantonales, que esos hemos empezado a trabajar y hemos visto que son unos buenos clientes para poder integrar nuestros productos también y darles a ellos oportunidad de la bancarización e inclusión financiera de pequeños productores que suman 610 asociados y agremiados.

13 asociaciones de desarrollo integral, que atienden los vecinos productores y emprendedores, que suman 1.641. Esto ha sido una alternativa muy importante, dado que en la pandemia, o sea, como muchas ferias se cerraron, lo que hicieron las asociaciones de desarrollo integral, muchas de San Carlos, fue que abrieron un mercadito en las plazas que tenía; entonces, ahí los productores podían llegar a comercializar sus productos.

21 cooperativas que son cooperativas, como les digo, pequeñas, entre artesanos y comerciantes que suman cerca de 2.010 asociados y agremiados; 24 asociaciones que están regidas por la Ley 218 de artesanos, productores, pescadores, de turismo y areneros, que suman 1.886.

3 fundaciones. Estas tienen que ver, una con población de riesgo social, dos que tienen que ver con adulto mayor; una asociación indígena, que suman 1.278 entre esta población de riesgo; una asociación indígena que atiende 17 territorios indígenas. Entre esos están agremiados, 250 tienen un mercadito ahí cerca del Museo Nacional, que de hecho, les hemos financiado ese mercadito para que todos estos indígenas artesanos puedan mostrar y vender sus productos.

Y dos cámaras, una de artesanos y otra de pescadores en Guanacaste, que suman cerca de 468 agremiados.

En total, como lo digo, son 90 organizaciones de la economía social que estamos trabajando hoy día y que suman cerca de 8.788 asociados o agremiados.

Bueno, aquí vemos algunos resultados, sobre todo en el tema de, como yo les decía al principio, verdad que tiene como dos patitas, una que son los servicios de desarrollo empresarial y la bancarización.

Aquí en estas hemos atendido las 90 organizaciones en los temas de formación y estamos atendiendo las de la tercera etapa. Hemos canalizado a la línea cerca de 5.568 matrículas, en donde un 69% son mujeres y un 31% son hombres. La mayoría de estas personas que participan en todos los aspectos, como son la mayoría mujeres, se han certificado, se han aprobado en estas OES 200 personas de las que nosotros hemos canalizado esa matrícula, donde el 88% son mujeres y el 12% son hombres.

Han recibido 10 organizaciones asesorías de *coaching* que se les da por 4 meses, que nosotros hemos canalizado también con la Fundación Omar Dengo, 9 han sido acompañadas por el Centro de Desarrollo Empresarial de San Carlos y el INA, que hemos tenido una excelente alianza.

1.289 personas han recibido finanzas sanas por parte de nuestros compañeros del Banco Popular. También los talleres de gobernanza. ¿Por qué es tan importante dar estos talleres de gobernanza? Porque la mayoría de las organizaciones tienen problemas de gobernanza, porque obviamente son asociativas y tienen que tomar decisiones en forma conjunta, tienen que salir al mercado como una empresa cualquiera y necesitan estar muy fortalecidos en su parte de gestión. Entonces, bueno, hemos insistido mucho en eso.

Y con la Academia, una gran relación. Ahí hemos tenido bastante apoyo para que se les dé la parte o que se les haga estudios de costos, procedimientos contables, estudios de mercadeo.

Esto nosotros todo lo canalizamos para ellos, como les decimos, es una atención integral, entonces, estamos con ellas cerca de 6 meses acompañándolas de forma fija, y esto es lo que nosotros podemos lograr.

Muy importantes son las ferias y los *stands* que están apoyando los BP Totales. Ha habido, en estos BP Totales, 268 exponentes, donde el 85% son también mujeres y el 15% son hombres. Yo le comentaba a la vez pasada un Jorge Eduardo y a doña Genoveva, qué es tan lindo ver que, por ejemplo, en el BP Total de Nicoya, las Mujeres del Maíz, así se llaman, que están este rescatando la comida ancestral, ellas todos los viernes, en ese BP Total están exponiendo y vendiendo sus productos, las tortillas, el arroz de maíz, y eso es una proyección muy importante que están teniendo nuestro centros de negocios.

Aquí un poquito lo que el resultado financiero, recordemos que ellas son totalmente informales, entonces, bueno, ya las han ido acercando a la banca. Aquí podemos ver muy rápidamente que por lo menos hemos podido darles 51 créditos.

Aquí sabemos que no hemos tenido... hemos estado más bien, para ponerlo en positivo, haciendo productos para que ellos puedan tener, porque los productos tradicionales del Banco pues no les calzaban a ellos. Entonces, bueno, en estos momentos estamos preparando un crédito especial para ellos. En este crédito que aquí se ha dado, ha sido como el más corriente, pero nos ha costado por eso colocarlo.

Han sido 50 y hemos abierto 33 cuentas corrientes, 458 cuentas de ahorro, les hemos abierto Sinpe Móvil para que ellos tengan esa opción porque ni ellos sabían. Les hemos estado financiando también o estamos en ese proceso de los teléfonos.

308 tarjetas hemos hecho.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ana Lucía, perdón. ¿Ese es un crédito, no son fondos no reembolsables, verdad?

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

No señora, son créditos. Más bien ahora estamos viendo cómo coordinamos con el Fodemipyme para darle los fondos reembolsables, pero sabemos que los fondos no reembolsables del Fodemipyme son más que todo para capacitación, asesorías, no son para capital semilla.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, exacto, pero si no, no funciona.

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Si. Pero si estamos, doña Genoveva, viera que estamos; bueno, ya está en gestión normativa, un crédito especial para ellas y ya sacamos la cuenta de cuántas serían, ya tenemos como un inventario, y, sobre todo, también, para sus asociados. Entonces, en eso hemos estado trabajando estos días, con don Omar y con los compañeros de Fondos Especiales.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Ese crédito con cuánto de interés?

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Con los Fondos Especiales que estamos trabajando, sería tasa básica. Obviamente estamos adecuando la información financiera para adecuar a lo que ellos tienen; sobre todo aquí, más que todo, va a ser referenciado por la misma organización. Por ejemplo, si yo soy un asociado de Coopecarne, mi organización me conoce. Entonces, lo que estamos buscando mucho es la referencia de que ellos conocen a ese asociado; entonces, que ellos nos ayuden a nosotros a decir: ese es un buen cliente que puede ser para ustedes. O sea, vamos a ir un poco como lo hacen las microfinanzas mucho, con los que son los comités de créditos de vecinos que tienen mucho y que debemos que la morosidad de ellos es muy baja porque son referenciados por los mismos vecinos los créditos que van a obtener.

Ese producto lo estamos armando, porque definitivamente es una necesidad para ellos, y son créditos pequeños. Bueno, nosotros creemos que el crédito podrá hacer un promedio de unos ₡800.000 por ahí, si acaso, y sobre todo son para los frijoleros, para sus siembras, para comerciantes.

Ahora vamos a ver las organizaciones con las que estamos trabajando, entonces por ahí y ahí estaría el promotor, porque no es un ejecutivo común y corriente que llega y coloca crédito, si no es un promotor que ha estado cerca la organización, trabajando con ella; entonces, el promotor es el que estaría como este enlace directo para ese crédito con la organización.

Es algo interesante. Yo sé que don Omar se lo va a presentar en estos días a doña Gina, más bien estoy aquí adelantando, pero sí es para decirle que sí hemos venido trabajando porque esta estrategia ha sido por etapas.

La primera etapa que hicimos, fue iniciar, hacerla, iniciar, vimos cómo fue evolucionando, igual que la segunda, en esta tercera ya vemos que es necesario productos específicos para ellos y ya creo que el año entrante, no vamos a hacer las 30 nuevas sino que vamos a hacer como un retroceso para ver cuáles son las que realmente necesitan y tenemos para hacer negocios, porque no se vale que vayamos abriendo brecha y no tengamos un seguimiento atrás que se le dé, porque las oficinas están muy llenas de metas, entonces no pueden dedicarse tal vez a esta población, están más en el negocio puro, pero que aquí también hay negocio.

Entonces, tampoco podemos dejar que otro banco venga, u otra entidad financiera y se aprovechen del trabajo que el Banco Popular ha hecho. Esa es otra etapa, hoy lo vimos con don Marlon, de qué importante es ir haciendo esto por etapas para ver cómo va evolucionando y así vamos.

Y bueno, 5 productos de las Sociedades que son pólizas, apoyos para que usen nuestra Web Transaccional, 242 usuarios. Los productos de adquisición es súper importante, los BP Puntos, estos digamos que hemos venido promocionándolos entre ellos, que suman 78, y 7 convenios que son de retención en la fuente.

Esos son algunos, no sabemos si es poco o es mucho, pero sí sabemos que es una opción que le estamos dando a esas organizaciones que no la tenían y que es una irresponsabilidad propia del Banco que tenemos de trabajar en las comunidades.

Eso es un ejemplo, muy rápido. Esto es una organización, son cerca de 12 mujeres. Estas señoras producen miel de abeja. Nosotros cuando entramos ahí, hicimos su diagnóstico. Bueno, la gestión bastante malita, pero más que eso, y que este crédito, cada vez que ellos entregaban la cosecha, les hacían las rebajas con unos intereses muy altos; entonces, lo que recibían era nada.

Entonces, nosotros lo que hicimos fue a través del programa de BP Empresarios, darles un crédito de ₡7 millones, que era lo que tenían, les hicimos un, con los estudiantes. Y, bueno, ahí vimos el precio, ellos obviamente estaban vendiendo mucho más barato.

Con lo que ellos pudieron y les sacamos los costos, con ese margen de ganancia pueden estar pagando el crédito del Banco Popular, que es un crédito, como les digo, de BP Empresarias y es otra realidad que tienen estas 12 familias. Igual les estamos apoyando con el tema de gestión y estamos también apoyándolos con el IMAS para conseguir recursos no reembolsables para nuevo equipo para la planta de

producción. Entonces, es un caso que empezó en el 2021, que fue un caso de los que nosotros decíamos y lo exponíamos. hoy tenemos este resultado que para nosotros pues es bastante satisfactorio de que estén ya ellas, por lo menos, en una mejor situación.

Y aquí quiero presentarles para terminar, en las 5 provincias donde estamos trabajando, esas son las organizaciones que tenemos. Esa fue las amarillas, las de la primera etapa, aquí tenemos de todo, de artesanos, de agricultores. Estas moraditas son las del 2022, tenemos, como les decía, indígenas, ahí tenemos una en, y en el 2023 las que ya empezamos a trabajar.

Importante decirles que estas en San José, bueno, no solamente San José centro, también tenemos aquí las de Pérez Zeledón y las de Turrubares. Aquí nos están sumando este 36 organizaciones con las que venimos trabajando. Si vemos ese mapa, pues se ve interesante porque vemos que hay un impacto positivo para esta población, muchos productores agrícolas, artesanos, como les digo, adultos mayores, profesionales, tenemos una aquí de farmacéuticos y la verán, que nosotros estamos ayudándoles para que ellos puedan comprar por volumen, porque sus asociados son las farmacias, entonces, en eso estamos también este con este tipo de población, y ya están este vinculándose al Banco también. Eso es San José.

Aquí les paso Alajuela. En Alajuela tenemos cerca de 21 organizaciones, estamos trabajando en los cantones de San Carlos, en el cantón de Palmares, Grecia y San Ramón. Muchos igual son productores, son ADIS, la mayoría aquí son mujeres, que nos ha llamado bastante la atención. Como les digo, las amarillas son del 2021; las moraditas del 2022 y 2023, estas que tenemos en estos momentos, para ver un poquito aquí los mapas y el impacto.

Heredia. En Heredia tenemos 6 organizaciones. En Heredia ha sido muy fuerte el trabajo que hemos venido haciendo, sobre todo con los centros agrícolas cantonales y las ADIS de allá, así como también con lo que son las mujeres. Esta señora que habló de Heredia por media calle y la Agenda Mujer ha sido bastante importante.

Aquí es Heredia más que todo centro, San Rafael de Heredia, San José de la Montaña.

Y en Puntarenas, aquí está Puntarenas centro, lo que tiene que ver con Chira y lo que también tiene que ver con Buenos Aires.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Ahí no están metidos?... doña Iliana está pidiendo la palabra, ya le voy a dar después de que yo hablé... ¿no están metidas las señoras y los señores de Caldera, y los de las orillas ahí de la playa, no? ¿Esos apenas se van a organizar?

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

No, doña Genoveva, estamos con los del Paseo de los Turistas, porque he estado estos días averiguando, después de que conversé con ustedes lo de Caldera, son otra organización, son diferentes, pero estas las atendimos en sí en el 2022.

Aquí está, en el 2021. Aquí la primera, sí, aquí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Esos son, cuáles, los de Caldera?

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

No, los del Paseo de los Turistas. De hecho, tengo que darle alguna información de esa, que ya investigamos lo de Caldera. No hemos trabajado con ellos, pero sí estamos ya investigando. Es otra parte, que de hecho están un poquito más desarrollados porque han tenido mucho más apoyo de las municipalidades. Nosotros igual nos reunimos con las municipalidades, el promotor va.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Perdón, este, qué gran labor que hace con la gente a la que nosotros no le llegaríamos si no es a través de ellos.

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Sí, señor, y ahí estamos con ellos también, que ya tienen un crédito de segundo piso, de banca de segundo piso.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Esa es la gira que yo fui a representar al Banco a San Vito de Coto Brus, es impresionante porque le llegan a gente que nosotros no le podemos llegar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Anita, doña Ileana tiene la palabra.

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Sí, señora. Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Gracias, doña Ana Lucía, un gusto saludarla.

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Igualmente.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Hace rato que no nos vemos en persona, yo sé de su gran labor. Sin embargo, Banca Social, que debería hacer nuestro trapito de dominguear y la forma en la que ustedes lo presentan, pues nos hace ver como que se está haciendo una gran labor; es nuestra mayor debilidad.

Ya usted lo dijo, tengo solo 5 personas, ¿fue lo que dijo Anita?

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Sí, señora.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Solo 5 personas, entonces, obviamente el impacto tiene que ser así. Cuando usted dice que son 30 ADIS, yo me llevo las manos a la cabeza y yo digo: ¿de 3.000?

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Sí.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Y si le vamos a exponer a don Daniel Quesada, de Conadeco, de cara a la Asamblea de Trabajadores que yo le he estado pidiendo la audiencia de doña Gina, que usted debería de estar en esa reunión, me imagino que doña Gina va a aprovechar esta exposición, él nos va a decir eso. Son 3.000 asociaciones de desarrollo en el país.

¿Cómo una Banca Social de un Banco que se supone que es de desarrollo comunal, solo impacta 30 y 30 en un rango de 3 años?, porque me imagino que ustedes han ido ordenando el trabajo para mesurarlo, para impactar, para llevar no solamente impacto, sino seguimiento, porque aquí no hacemos nada con impactar con un crédito si no le damos seguimiento a este tipo de organizaciones que usted bien lo dice, no tienen capacidad de proyectos; entonces, hay que darles el crédito, hay que asesorarlos, hay que acompañarlos y estarles haciendo revisión constante para que estos créditos no caigan en mora.

Entonces, a mí me queda esa gran necesidad de que si yo proyecto en porcentaje de tantos centros de comunales a nivel de cantones, ¿cuánto porcentaje tenemos?

Ahí sí es cierto que nos vamos a ver con porcentajes en el rango de 1 a 10 y no deberíamos de vernos así; entonces, a ponerle porque tenemos que impactar en la parte social, es nuestro deber, es nuestra esencia como Banco y tenemos que fortalecer la Banca Social.

Yo sé que doña Gina en esto, mire, espero, espero, tengo toda la fe puesta en ella de que esta es su gran pasión, los créditos de desarrollo, el impacto social, el acompañar este tipo de personas que no son bancarizadas y ahí es donde tenemos que llegar, porque ahí es donde está nuestro océano azul a nivel de Costa Rica.

Entonces, hago el llamado, doña Gina. Los de Conadeco han estado tocándole la puerta, quieren no solamente conocerla, sino saber qué hacemos; porque si hacemos esto, pero no le compartimos a los líderes sociales lo que se está haciendo, de nada vale; nos vemos como si nada hiciéramos, porque el impacto es muy pequeñito; Entonces no llega.

Por más lindos que hagamos los videos y todo no, no llega. Esa es mi participación.

#### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias doña Iliana. Yo quisiera coadyuvar un poquito al respecto, precisamente yo estoy en una comisión donde analizó proyectos de Pymes de Banca de Desarrollo y precisamente estaba yo antier, o el fin de semana, con un señor que le dieron como 7 u 11 millones, le dio Banca de Desarrollo, y le decía yo: ¿y cómo le va? Me dice: muy bien, muy bien. Y le digo: bueno, ¿y cómo ha sido el acompañamiento? Me dice: h, no, nada, nunca me han venido a visitar.

Y yo creo que vuelvo y repito, esa es la gran falla, no damos acompañamiento, no digo que es el caso del Banco Popular, no; pero sí tomar muy en cuenta y yo sé que doña Gina, como usted también lo acaba de decir, doña Iliana, en eso es una abanderada y una apasionada, igual que yo al respecto.

Pero si nosotros no damos acompañamiento, no damos educación financiera, en fin, no estamos en esto, la verdad que no vamos a tener el éxito que requieren precisamente todos estos proyectos. Gracias. Adelante, Anita, continúe.

#### **La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Gracias, doña Genoveva y doña Iliana. Vieran que sí, eso que comenta doña Iliana es muy importante.

Nosotros, bueno, cuando se nos pidió esta estrategia, estuvimos investigando, inclusive con Dinadeco y de las asociaciones de desarrollo, solo como 16 o 17 tenían proyectos productivos.

Esto es muy importante y es un requisito para trabajar con ellas, que tengan un proyecto productivo o bien, que apoyen a emprendimientos de su comunidad, que es algo que estuvimos aprendiendo en la primera etapa. Por eso yo les decía, es un hallazgo importante.

Esa alianza que han hecho con los centros agrícolas cantonales en esta estrategia ha sido genial, porque eso también nos ha permitido intervenir. Yo creo que nosotros, bueno, aquí tenemos varios ejemplos de que sí se puede trabajar muy bien con esas asociaciones de desarrollo, porque a veces decimos que no tienen un proyecto productivo, no, pero entonces sí tienen emprendimientos en sus comunidades; entonces, a través de ellas podemos llegar a esos emprendimientos.

Fíjese que aquí tenemos... esa que estoy aquí marcando... vieran que esa es una asociación de desarrollo integral, por cierto, nos la dio el mismo Dinadeco porque nosotros les pedimos a ellos y esta es una asociación en donde ellos tienen sillas para personas con discapacidad, inflables, para poderse meter al mar las personas con discapacidad.

Al igual que estos tenemos varias ADIS aquí mismo en Parrita, que están haciendo las labores de recarpeteo a la municipalidad. Entonces, hemos venido viendo ese tipo de organizaciones que están emprendiendo y que creo que cuando puedan reunirse con Conadeco, podemos conversar si ahí, más bien, podemos hacer otra estrategia de cómo podemos atender a este tipo de asociaciones que dicen: es que no tienen un proyecto productivo.

Bueno, lo tienen también sus emprendimientos en las comunidades y a través de ellos podemos dar capacitación, porque ya se han hecho varios trabajos en...

Entonces, podemos hacer también una estrategia de cómo llegarles a esas asociaciones de acuerdo con lo que hemos aprendido en esta estrategia, en estos 2 años y medio, que creo que es bastante importante.

Y don Omar ha estado trabajando estos días con todos para presentarle a doña Gina, que entiendo, doña Gina, que usted se lo solicitó a don Omar, para poder trabajar más fuertemente en este tipo de organizaciones y con más recursos, que obviamente necesitamos.

En eso, entonces, yo creo que ahorita le va a llegar más bien la propuesta que solicitó doña Gina.

Y, para terminar, Guanacaste. En Guanacaste estamos... bueno, es Guanacaste, pero ahí también estamos incorporando Upala, porque la tiene el BP Total de Cañas. Es más que todo por la configuración que tenemos de las regiones del Banco.

Aquí tenemos cerca de 14 organizaciones de la economía social, muchos están en pescadores, en areneros que sacan la arena con los bueyes, y en turismo rural, y también la parte de turismo rural, que es como esa

Yo creo, doña Iliana, si ustedes este lo tienen a bien, que ese día que se tenga la reunión, si gustan le podemos hacer un informe de cuáles son las que estamos tratando, en el estado en que están, porque todas son asociaciones de desarrollo que tienen, o proyectos interesantes, o que están apoyando a emprendimientos en sus comunidades. Entonces, podemos sacar las que tenemos y ver cómo las hemos venido trabajando, ¿si les parece?

Y bueno, esto sería.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

¿Si me permite, doña Genoveva?, para acompañar ese comentario de doña Ana Lucía.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señora, adelante.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Es que la ley les ha dado potestad a las asociaciones de desarrollo para que intervengan incluso con licitaciones a nivel municipal, para lo que es caminos, cordón y acera; están, incluso, en proyecto en tomar rutas de buses que han perdido sus licitadores, y esos proyectos los tiene en este momento en Conadeco.

Entonces, esa relación nos puede abrir un gran mercado para que estas asociaciones que tienen esto en proyecto, tal vez no desarrollado porque acuérdense de que las asociaciones tal vez tengan las ideas, pero no lo ponen por escrito porque no tienen ningún escritor de proyectos y desarrollador de proyectos.

Entonces, si se hace esa alianza —que incluso yo sé que la UNA tiene todo ese departamento ya muy desarrollado— podríamos tener mucho mayor impacto social.

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

De esas, tenemos tres, doña Iliana, ya las que tienen este tipo de proyectos de los caminos y las aceras. Ya tenemos tres trabajando con ellas, entonces ya por lo menos hemos avanzado un poquito y podríamos potenciarlo más.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Excelente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Doña Gina.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Siguiendo un poco lo que ustedes me han comentado y también leyendo las Pautas, por supuesto que este tema de Banca Social es fundamental y, como dice doña Iliana, es uno de mis fuertes. Parte de la estrategia es también traer a los muchachos de Sostenibilidad para que nos apoyen en la creación de productos.

Hoy estuvimos con Mauricio y con Maurilio viendo un nuevo fondo de avales, una nueva forma de hacer fondo de avales que nos va a permitir potenciar muchísimo la colocación en sectores con mayor riesgo. Estamos creando un equipo de Banca Social para que se puedan empezar a materializar y operativizar de manera masiva los temas de Banca Social.

Entonces, el esfuerzo que ha hecho el Banco hasta ahora realmente es bueno, apoyar a esas cooperativas es complejo porque es un abordaje integral con poca gente que tiene el área de Banca Social, pero, doña Iliana, doña Genoveva, don Eduardo y todos, sepan que esta es una

línea de negocios que vamos a fortalecer y que vamos a traer a la mesa con el apoyo de la Dirección Corporativa de Riesgo y con el apoyo también de las áreas comerciales.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina. Don Eduardo Navarro, por favor.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias. Doña Ana Lucía, un gusto. Muchas gracias por ese enorme trabajo que hace, es extraordinario porque la posibilidad de impactar gente que no está bancarizada es enorme.

Ahora, ese esfuerzo yo quisiera... ¿cuántas personas son en el área? ¿Cuánto colocamos o llevamos colocado este año y —si tenés el dato— cuánto hicimos el año pasado? En recursos, ¿cuántos recursos movilizamos?

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Sí, don Eduardo. En el área somos...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Perdón, para complementar la pregunta y no hacerla de lado, ¿y con cuánta gente lo lograron hacer?

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Sí, señor. Voy a poner la filmina con la que... aquí está. Bueno, esto es lo que hemos podido hacer con lo que tenemos. Aquí están los créditos, las cuentas corrientes, las cuentas de ahorro que hemos abierto en estos dos años, porque hay que decirlo, que son dos años que hemos venido trabajando.

Pueda ser poco, pero lo importante aquí tal vez es que vamos más hacia que es una población difícil trabajar con ella, no todos los productos que tenemos en el Banco son para ellas. Entonces, como les digo, ahora en estos momentos estamos haciéndoles un producto de crédito adecuado a ellos, en estos momentos, la Banca Social con los recursos del FEDE.

Ha sido este proceso que hemos pasado de atenderlas, de llevarles el acompañamiento, pero lo más importante aquí es tal vez no tanto los números, sino la oportunidad que les estamos dando y también la oportunidad que ellos nos están dando porque nos están demostrando... o sea, nos están orientando cuál es el camino que necesitamos para atender a estos microempresarios asociativos, porque es muy diferente atender a un microempresario individual que a uno asociativo por el tema de gobernanza.

Entonces aquí están los resultados. Son cinco promotores los que están en la calle, eso es lo que tenemos, y mi persona. Prácticamente, ese es el equipo con el que estamos trabajando.

Nos falta cubrir, como les digo, todavía la zona atlántica porque no tenemos el promotor, y aquí, como les digo, hay población indígena que nos ha costado llegarle, hay población de adulto mayor y personas con discapacidad, pero creo que vamos por un camino acertado porque ya estamos construyéndoles los productos que se necesitan para esta población. No sé si respondo con eso la pregunta, don Eduardo y don Jorge.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

No, me contestó de más, pero no me dio el monto de recursos que hemos movilizado, si es que hemos colocado.

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

El monto no lo tengo en estos momentos, o sea, el monto de crédito no lo tengo exacto. Se lo quedaría debiendo, don Eduardo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias. Nada más quería, doña Genoveva, recordar que este tipo de banca, que es bastante diferente a la banca comercial, tiene una serie de prerrogativas y características que la hacen una banca que debe establecerse un set de indicadores diferentes.

Este es un tema que hemos tocado en otras ocasiones. De hecho, he colaborado un poquito con la gente de la División Planificación Estratégica del Banco para poder establecer métricas distintas desde un abordaje de evaluación económica-social.

Nada más para que lo tomen en cuenta y ojalá que podamos ver pronto ese abordaje técnico —ya los muchachos creo que saben qué es lo que hay que hacer y cómo hacerlo— para que pueda contribuir con el índice de bienestar social que se ha venido desarrollando y que en el mediano plazo va a incidir de una manera positiva, espero yo, en el planteamiento de la triple utilidad económica, social y ambiental.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl. Don Maurilio.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Tal vez coincidiendo con doña Iliana, realmente se ha hecho un esfuerzo, pero ciertamente el espacio que queda es muy amplio, cuando hay más de 3.500 asociaciones de desarrollo integral e igual hay más de 594 cooperativas, hay más de 1.400 asociaciones solidaristas y ahí seguimos hablando de organizaciones de economía social.

Yo creo, doña Genoveva y señores directores, que en la estructura que esta Junta Directiva aprobó quedó bien claro el fortalecimiento de todo lo que es la Banca Social con lo que es la Dirección General de Banca Social y la estructura que ahí está detallada.

A mí me parece que podría establecerse alguna priorización en la implementación. Creo que por ahí va, pero... en el sentido de que se le dé prioridad a completar la estructura de esa Banca Social, donde está bien identificado todo el modelo de negocio de atención a ese segmento, a esa población, tanto desde el punto de vista del fortalecimiento de las fuerzas de ventas especializadas como todo el tema de soporte.

Recordemos que hay una División de Microfinanzas, hay otra división asociada a la parte de colocación, de estrategia, y doña Gina tiene mucho conocimiento de ese segmento.

Nosotros conjuntamente estamos identificando también productos, porque lo decía Ana Lucía: no hay una oferta suficientemente atractiva, lo que tenemos es lo que se ofrece, pero hay que innovar y crear nuevas alternativas para esos segmentos y, como decía don Raúl, buscar indicadores de evaluación de impacto también diferentes, cumpliendo con la democratización económica y regional.

Entonces, tal vez en concreto es cómo se puede priorizar porque ya hay aprobada una estructura, y dentro de la estructura uno de los enfoques era fortalecer la Banca Social, que está así plasmada en la estructura, pero que me parece podríamos acelerar, si así lo considera oportuno esta Junta Directiva, en esta etapa la parte de lo que es Banca Social, que está ahí planteada, pero que hay que empezar a meterle recursos y estructura y políticas. Esa sería mi intervención. Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Maurilio. Se nos ha extendido... bueno, este tema es muy rico y verdaderamente yo creo que nos apasiona mucho, por eso se ha extendido. Adelante, doña Gina.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

No, nada más puntualizando, estamos trabajando en llenar las casillas, como bien dice Maurilio, de la Banca Social. Hemos hablado del tema de neobanco, el neobanco tiene unas facilidades digitales importantes que nos pueden servir en la parte de bancarización e inclusión financiera. Entonces, queremos ver si al neobanco le podemos dar... el proyecto continúa, pero si le podemos dar un matiz en esa línea.

Estamos trabajando en fondos de avales diferenciados, con composición mixta, que hoy estuvimos viendo con Maurilio. Entonces, el área de Banca Social se va a construir ya como un "banquito", pongámoslo de esa manera, para que funcione, entonces todo lo que ustedes nos han dicho esperemos en un corto plazo tenerles una estrategia, un rumbo de cómo vamos a hacerlo.

Lo que sí les quería decir es que el área de Sostenibilidad va a pasar a ser el área de Construcción de Producto Social, para que nos comportemos como el Banco social que somos y le demos contenido a nuestro ser y no tengamos un área de Sostenibilidad aparte, como en la empresa privada.

Entonces, en eso vamos a trabajar fuertemente y vamos a hacer esa unidad de creación de producto social para que sea la que idee los productos para la Banca Social y para los segmentos que están ahí representados.

A la Banca Social y a don Omar y al equipo, un gran esfuerzo hacer esto con lo poco que tienen, se les va a fortalecer en el presupuesto, se les va a fortalecer en productos, se les va a fortalecer en riesgo y vamos a ver si tenemos un cambio sustancial en el cortísimo plazo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Gina. Señores, voy a leer el acuerdo. Dice "dar por recibidos los oficios GGC-1315-2023 y SGN-1133-2023 y sus anexos, por medio de los cuales se presenta la Estrategia para la Atención Integral de las OES representadas en los sectores de la Asamblea de Trabajadores del Banco Popular, de la Dirección Banca Desarrollo Social".

Si están de acuerdo, procedemos a votar el acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo y en firme.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Ilina González, de acuerdo y en firme.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**"Dar por recibidos los oficios GGC-1315-2023 y SGN-1133-2023 y sus anexos, por medio de los cuales se presenta la Estrategia para la Atención Integral de las OES representadas en los Sectores de la ATTB de la Dirección Banca Desarrollo Social.**

**Lo anterior, de conformidad con el inciso 2 del acuerdo CPBS-12-ACD-78-2023-Art-3". (986)**

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Ana Lucía, muchísimas gracias. Buenas noches.

**La Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Solano Garro:**

Buenas noches y gracias a ustedes. Que pasen bien, saludos.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva, lo digo en firme porque no lo dije que era en firme el acuerdo, por si se necesita que todos estén en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muy bien.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y siete minutos**, finaliza su participación virtual la Jefa del Área de Promoción y Desarrollo, Sra. Ana Lucía Solano Garro, e inicia su participación virtual la Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Silvia Goyez Rojas.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Modificar la Política Salarial Integral de la siguiente manera:**

### **6.3 Definición de salarios en puestos incorporados en la Convención Colectiva del BPDC**

#### **Salario Único**

**Se utiliza la escala de salarios vigente por categorías. En el caso de ajustes cada 6 meses el Banco tomará como referencia los resultados de las encuestas de salarios para el sector financiero nacional elaboradas por empresas especializadas en este tipo de estudios. Se utilizará la Curva de Mejor Ajuste respecto de los salarios en Percentil 50 del Segmento Especial de Mercado que se defina. En casos de puestos estratégicos, según criterio técnico y previa autorización de la Gerencia General Corporativa, y que no cuenten con referencias en el Segmento Especial de Mercado definido por la Junta Directiva Nacional, se podrá utilizar la información contenida en el Segmento Financiero Bancario o Resumen General, en casos excepcionales. Las posibilidades de ajustes dependen de las posibilidades financieras del Banco y será aprobado por la Junta Directiva Nacional”. (988)**

#### **ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, no habiendo más asuntos que tratar, no sé si alguien tiene algo en asuntos varios. Doña Silvia Goyez.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Qué pena, perdonen. Yo sé que es tardísimo, pero ¿verdad que no se ha tomado acuerdo con respecto a dejar en *stand-by* la implementación de la estructura mientras avanzamos con la hoja de ruta? Es que, si no la paramos, podemos tener problemas después porque hay otro acuerdo previo.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Yo creo que sí. Yo creo que la vez pasada en el acuerdo... bueno, Luis.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Pero, perdón, en Banca Social habíamos dicho que más bien íbamos a acelerar, ¿no? Por lo menos en esa parte, con excepción de Banca Social.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

En Banca Social, doña Silvia, sí podemos continuar, pero toda la demás estructura debe tener un *stand-by*, pero eso sí es importante, les solicitamos a los... pero lo podemos traer el martes como un planteamiento.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es que eso les iba a decir. Disculpen porque esto no está en tema de agenda hoy ni cosa por el estilo, entonces yo preferiría que lo dejemos para el martes, no es tema de hoy. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En esa línea, doña Genoveva, me gustaría que se trajera con, "considerando... se propone tal cosa", para que quede ordenadito y no con parches. Y si le vamos a dar prioridad a Banca Social en vez del área comercial, yo quiero entender muy bien el planteamiento porque yo creo que una cosa debe ir junto con la otra y no pueden dejar de existir mutuamente, es un matrimonio.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor. Gracias. Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

En esa línea que hablaba don Raúl, yo creo que hay que clarificar muy bien ese último tema y traer ese acuerdo bien estructurado y bien pensado y que haga referencia a los otros acuerdos con los que tiene relación. Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Señores, ¿tomaron nota? Los señores de la Administración, más que todo, para la próxima reunión del martes. Y, don Luis, nosotros pensar en incluirlo en la agenda que viene para la próxima semana.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Más bien, me disculpo por traerlo así.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Queda disculpada, doña Silvia.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Tendrían que plantearlo desde el viernes para que entre en la agenda.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, exacto. No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS CON CUATRO MINUTOS**.

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

**SESIÓN ORDINARIA 6032**

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL TREINTA Y DOS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS DEL MARTES VEINTIDÓS DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRES**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Genoveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además, asistieron de manera presencial: la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega; el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Asistieron de manera virtual: el Auditor Interno, Sr. Manuel González Cabezas, y el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

## ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

Aprobación del acta de la sesión 6030.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Sr. Luis Antonio Barrantes Castro, Director Ejecutivo de FEDOMA, adjunta el oficio DREO-0631-2023, suscrito por el Sr. Miguel Ángel Sibaja Miranda, Director Regional de Educación Occidente (MEP), mediante el cual solicita colaboración con el patrocinio de camisetas para los estudiantes que correrán la Antorcha el próximo 14 de setiembre del año en curso. (Ref.: Oficio DEF-047-2023)

3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría remite, para conocimiento, el informe de atención del acuerdo CCA-JDN-010-ACD-97-ART-7 y del inciso 2 del acuerdo 273 de la sesión 5982 del año 2023 de la Junta Directiva Nacional, donde se instruyó a la Administración continuar con las etapas clave definidas en el “Proceso Gestión de la estrategia en el CFBPDC” para su operativización e implementación y con la definición de la hoja de ruta correspondiente. (Ref.: Acuerdo CCA-16-ACD-165-2023-Art-10)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

6.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, eleva para aprobación el Plan de acción para atender las debilidades y observaciones asociadas con el Informe de Resultados de la Auditoría Externa de TI, elaborado por la firma Crowe Horwath CR, S. A., y en atención al oficio SGF-1857-2023. (Ref.: Oficio GGC-1420-2023-2023)

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Tecnología de Información.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe del Programa de Transformación Digital actualizado. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-14-ACD-109-2023-ART-7)

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría remite para conocimiento el informe de labores de la Auditoría Interna, correspondiente al segundo trimestre de 2023. Expositores: Manuel González Cabezas, Maritza Gómez Artavia y Edgar Bolaños Jara. (Ref.: Acuerdo CCA-16-ACD-162-2023-Art-7)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Auditoría remite para conocimiento y en cumplimiento de los acuerdos JDN-5990-Acd-409-2023-Art-13 y JDN-5999-Acd-526-2023-Art-22, el informe de los juicios laborales ganados y perdidos durante los últimos tres años. Confidencial. (Ref.: Acuerdo CCA-16-ACD-163-2023-Art-8)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

8.6.1.- Capacitación del Plan de Administración de Crisis de Imagen (PACI). (Ref.: Oficio GGC-1262-2023)

9.- Asuntos Varios”.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

En asuntos de directores tengo a doña Iliana.

¿Están de acuerdo, señores, con la aprobación del orden del día?

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

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6032, celebrada el 22 de agosto de 2023”. (995)**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6030.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Procedemos a la aprobación del acta 6030. ¿Alguien con alguna observación al acta?

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

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6030, celebrada el 15 de agosto de 2023”. (996)**

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta minutos**, ingresa la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega.

## **ARTÍCULO 3**

3.1.- El Sr. Luis Antonio Barrantes Castro, Director Ejecutivo de FEDOMA, adjunta el oficio DREO-0631-2023, suscrito por el Sr. Miguel Ángel Sibaja Miranda, Director Regional de Educación Occidente (MEP), mediante el cual solicita colaboración con el patrocinio de camisetas para los estudiantes que correrán la Antorcha el próximo 14 de setiembre del año en curso. (Ref.: Oficio DEF-047-2023)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.1 es una nota que manda el Director Ejecutivo de FEDOMA, Sr. Luis Antonio Barrantes Castro, lo dirige e la Administración y también a la Junta Directiva, el cual está suscrito por el Sr. Miguel Ángel Sibaja Miranda, Director Regional de Educación Occidente (MEP), en donde solicita colaboración con el patrocinio de camisetas para los estudiantes que correrán la Antorcha el próximo 14 de setiembre del año en curso.

La propuesta es darla por recibida y trasladarla a la Administración para lo que corresponda.

Como viene para la Junta lo incluimos acá.

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

**“Dar por recibido y trasladar a la Administración, para lo que corresponda, el oficio DEF-047-2023 mediante el cual el Sr. Luis Antonio Barrantes Castro, Director Ejecutivo de FEDOMA, adjunta el oficio DREO-0631-2023, suscrito por el Sr. Miguel Ángel Sibaja Miranda, Director Regional de Educación Occidente (MEP), mediante el cual solicita colaboración con el patrocinio de camisetas para los estudiantes que correrán la Antorcha el próximo 14 de setiembre del año en curso”. (997)**

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

¿Cómo va la modificación del Reglamento de patrocinios? Porque he tenido conocimiento de que esta solicitud ha tenido sus inconvenientes, por el hecho de que con la clasificación vieja que estaba en el Reglamento de patrocinios no clasificaba en la ponderación porque no tiene un alcance de no sé cuánto en redes sociales y todas esas consideraciones que están en ese Reglamento y que el compañero Jorge Eduardo y la compañera Shirley están con ese compromiso para actualizar.

Ante la expectativa de que, obviamente, unos estudiantes corriendo por las calles el 14 de setiembre con la camiseta no tiene discusión de la exposición, o sea, debemos estar allí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Hay que tener cuidado, porque imagínense que todos los estudiantes pidieran eso en el país y el presupuesto es nuestro.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, esas consideraciones las tendrá el área de Mercadeo, pero lo que quiero hacer es el llamado de atención en este punto y para que recordemos el pendiente de esta Junta Directiva de revisar ese Reglamento de patrocinios.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana, doña Shirley, don Jorge Eduardo y yo hemos estado trabajando en eso y quedamos en que nos tenían que traer una información. No sé, doña Shirley, si a usted se la han dado algo, a mí no. Para responderle a doña Iliana, ya le voy a dar la palabra a doña Clemencia.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, tuvimos una reunión, yo había analizado ese Reglamento y llevé algunas observaciones, doña Genoveva asumió y don Jorge Eduardo también.

Don Juan León ya me hizo llegar el Reglamento que incluía mis observaciones; sin embargo, no son de fondo, quedó muy similar, pero parte de lo que discutimos ese día es que esto es solo una parte de la asignación de fondos para mercadeo y publicidad, que por qué no hacíamos un análisis integral de todo lo que tenía que ver con esa materia.

Entonces, por ahora no hay noticias, por ahora estamos en ese proceso y faltaría, entonces, una nueva reunión para ver esos nuevos cambios y decidir si ampliamos la revisión a todo lo que tenga que ver con mercadeo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sería bueno invitar a don Fernando y programar una lo más pronto porque hay varias cosas...

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y cuatro minutos**, ingresa a la sala de sesiones el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

A esta solicitud lo único que diría es... sé que la carta fue enviada a nosotros, pero que, por lo menos, ya haya sido vista por la Administración y venga un monto de presupuesto porque también yo vi la cantidad de camisetas, pero ¿cuánto es esto?, ¿qué dice la partida? No tengo un criterio para opinar con un documento así.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buen detalle, doña Clemencia, porque esta carta tiene fecha 7 de agosto. Imagínense que ya casi vamos para 7 de setiembre, un mes, y la cuestión de la antorcha es el 14 de setiembre y si están esperanzados en que nosotros les vamos a dar algo, creo que debemos dar respuesta. Así es que sería bueno tener una respuesta al respecto.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Muy puntual sobre la segunda parte de lo que dijo doña Shirley, se hizo una revisión general y se pudieron incorporar algunos elementos, incorporamos algunas de las inquietudes que ustedes hablaron ese día y yo le solicité formalmente a don Fernando para que los convocara de nuevo con eso que ya teníamos más alguna otra propuesta que ya salga directamente de la Comisión. Entonces, esas son sus decisiones expresas y yo también hablé con él.

#### **El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Nada más una observación, esto no se puede ver como aislado, o sea, hay una relación del Banco con la Federación, no tanto con la Federación, sino con todo lo que se está desarrollando alrededor de la Federación, entonces, verlo solo como chiquitos que corren el 14 de setiembre, no, sino en un contexto del negocio que se está desarrollando como banco patrocinador. Es muy importante verlo en función de esto y tener amplitud de que es un negocio importante para nosotros, lo que se está construyendo ahí.

#### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señora gerente, sería importante que se dé la atención inmediata a ese proceso.

#### **La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Cuando ya se eleve a esta Junta, ya debió ser visto por la Administración y traer esto con una contextualización de qué es lo que nos están trayendo.

#### **La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Vamos a ver, el otro día hablaba con don Luis sobre el hecho de que hay notas que vienen a la Junta Directiva, pasaba en otros bancos, ahí se da el debido proceso para que bajen a la Administración porque son notas que están dirigidas a ustedes, si estuvieran dirigidas a mí, pues yo las puedo atender, pero tal vez ahí, don Luis, traería inmediatamente para que baje de una vez.

Ahora, la respuesta de si el patrocinio va o no va no viene aquí, la Administración lo ve y nada más dice sí o no y ahí es en donde nada más les avisamos si pasó o no pasó. Ese es el proceso.

Eso es correspondencia, simplemente se da por conocido y se pasa a la Administración y nosotros lo atendemos.

Ya por lo menos sabemos cuáles son las grandes líneas que tiene la Junta Directiva.

#### **ARTÍCULO 4**

3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría remite, para conocimiento, el informe de atención del acuerdo CCA-JDN-010-ACD-97-ART-7 y del inciso 2 del acuerdo 273 de la sesión 5982 del año 2023 de la Junta Directiva Nacional, donde se instruyó a la Administración continuar con las etapas clave definidas en el "Proceso Gestión de la estrategia en el CFBPDC" para su operativización e implementación y con la definición de la hoja de ruta correspondiente. (Ref.: Acuerdo CCA-16-ACD-165-2023-Art-10)

#### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.2 es que el Comité Corporativo de Auditoría remite un informe en donde se instruyó a la Administración continuar con las etapas clave definidas en el "Proceso Gestión de la estrategia en el CFBPDC".

Este es informativo, no requiere... es un tema que se vio en el Comité y lo único que querían era solicitar a la Administración que presentara...

Cuando había llegado el Plan Operativo aquí esta Junta dijo que presentaran esa aclaración al Comité Corporativo de Auditoría y ya ellos lo presentaron. Es una cuestión operativa.

La propuesta es dar por recibido ese acuerdo del Comité Corporativo de Auditoría.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Dar por conocido el acuerdo CCA-16-Acd-165-2023-Art-10, mediante el cual el Comité Corporativo de Auditoría remite, para conocimiento, el criterio jurídico DIRJ-0919-2023, el informe de atención del acuerdo CCA-010-Acd-97-Art-7 y del inciso 2 del acuerdo 273 de la sesión 5982 del año 2023 de la Junta Directiva Nacional, donde se instruyó a la Administración continuar con las etapas clave definidas en el "Proceso Gestión de la estrategia en el CFBPDC" para su operativización e implementación y con la definición de la hoja de ruta correspondiente". (998)**

Esos serían los dos temas, doña Geneveva y señores directores.

#### **ARTÍCULO 5**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Para recordarles y hacerles extensiva la invitación para este viernes a la actividad de la premiación de momentos mágicos... algo del Día de la Madre, se hizo igual para el Día del Padre y ahora tienen eso en el Mirador de Tiquicia para que confirmen con doña Cynthia los directores que van a ir. Solo han confirmado don Raúl y doña Iliana.

Yo me excuse por un motivo de fuerza mayor que se me presentó, yo iba a ir, pero, lamentablemente, no puedo. Entonces, doña Iliana se va a encargar de dar unas palabras con los otros directores.

**ARTÍCULO 6**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

El otro asunto es que seguiré informando cuando tenga visitas en representación del Banco y me llamen a alguna Institución pública o a Casa Presidencial. Estoy citada para el 28 de agosto a Casa Presidencial.

Creo que hay un poco de confusión sobre el motivo, pues nos dijeron que era para algo de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, después nos dijeron que querían tratar otros asuntos, pero, nada, les digo para que ustedes supieran, estuvieran de acuerdo y enterados.

**ARTÍCULO 7**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Hoy hablé con algunos funcionarios del Banco de que ya se nos acerca el mes patrio y recuerdo que, aunque llegamos casi al final del mes patrio el año pasado, es muy frío en el Banco, no se pone una banderita en las oficinas.

Sería interesante que ese sentimiento patriótico lo inculquemos un poquito. Me dijeron que como no viene la gente..., creo que no importa, nosotros somos gente y sería bueno, señora Gerente, que ese sentimiento patriótico nosotros lo sintamos aquí en el Banco, por favor.

Esos son los asuntos de Presidencia.

**ARTÍCULO 8**

5.- Asuntos de Directores.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

El segundo punto que tenía es una charla de TI que estamos programando para este jueves a las 8:00 a. m., es virtual, nosotros tenemos sesión del Comité Corporativo de Tecnología de Información y dentro de la agenda estamos disponiendo de una hora para poder tener esa actualización en temas de tecnología, pero la charla no me gustaría que quedara solo para el Comité, sino que la pueda aprovechar la mayor cantidad de gente que pueda conectarse.

La charla se llama "Transformando un banco tradicional en un banco digital", es totalmente de innovación, la imparte el muchacho que dio la otra charla, don Alejandro Azofeifa, él es experto en CTO en transformación digital Huawei Technologies y experto en automatización.

Vale la pena escuchar las tendencias de transformación de bancos tradicionales a digitales.

Cordialmente invitados, a las 8:00 a. m. inicia y una vez que termina, nosotros continuamos con el Comité Corporativo de Tecnología de Información y ya las otras personas pueden retirarse.

Vamos a enlazar también a las sociedades y voy a pedir que me hagan una invitación para los directores de las sociedades.

Es importante estarnos actualizando en temas de TI, entonces, todos cordialmente invitados a esa charla de TI para este jueves a las 8:00 a. m. Ese es un punto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Cabe afirmar que eso es parte de la contratación con ellos.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, esto es totalmente contractual, tienen que darnos capacitación y lo que está haciendo el Comité es aprovechar ese recurso para poder ponerlo a disposición y de paso actualizarnos en tecnología.

**ARTÍCULO 9**

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

El segundo punto es que estuve conversando con algunos gerentes que están en permisos sin goce de salario y algunas personas me preguntaron por la movilidad laboral, si los va a cubrir a ellos, a los gerentes de sucursales.

Yo sé que está en proceso todavía la aprobación de toda la negociación que se hizo de las convenciones en el Ministerio de Trabajo y me gustaría preguntar en qué quedó lo del plan de movilidad, recuerdan que se había preguntado a la Administración anterior y esto si se logra aplicar, hay muchos funcionarios que se acogen y dan frescura a los puestos del Banco.

Ya al Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones le habíamos consultado sobre cómo está el proceso de las personas quienes estaban prontas a pensionarse en puestos claves, todavía estamos por recibir ese informe. Creo que son dos temas ligados y que, a usted, señora Gerente, le funciona muy bien porque nos refresca puestos claves para poder traer gente más joven y fresca al Banco con nuevas ideas, sobre todo, nuevos conocimientos que ya vienen preparados con todo esto.

Entonces, dejo esa pregunta para la Administración, eso es lo que tengo para Asuntos de Directores.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Dos factores, el tema de la Convención Colectiva está en el Ministerio de Trabajo y el proceso todavía no se estimado, no se ha constituido la Comisión de revisión de la Convención.

Es un proceso que no sé cuánto va a durar, pero desde que yo hablé con el ministro de Trabajo, hace un mes, me dijo que lo iban a activar. Significa que no va a ser tan rápido este tema y para poder hacer cualquier movilidad se requiere hacer un acuerdo entre partes, pero para poder hacer el acuerdo entre partes, se debe tener la Convención Colectiva vigente y como está denunciada en estos momentos, se aplica la Convención anterior, pero no tenemos una Convención Colectiva para hacer un acuerdo entre partes.

No creo, doña Iliana, que eso vaya a ser muy rápido y por eso creo que notablemente la partida que había para movilidad... se había trasladado.

El otro factor es que la movilidad aplica para aquellos funcionarios en donde se pueda eliminar la plaza; por ejemplo, gerentes de un centro de servicios o de una oficina no se pueden eliminar porque no se puede quitar la plaza y quedará a criterio de la jefatura.

En el caso de otras plazas que no sean las fundamentales y que no se puedan eliminar, o sea, otras plazas que no sean estrictamente necesarias quedarán a criterio de la jefatura si autoriza la movilidad laboral.

Para aclarar eso porque, por lo menos, las preguntas de la gente que me han planteado es sobre que están esperando movilidad laboral y va a ser muy difícil que sea este año.

**ARTÍCULO 10**

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Me falta un tema con el asunto de la estructura que analiza los créditos internos, el COC, yo creo que antes del adelgazamiento del Sipo, deberíamos tener adelgazamiento del COC, porque es terrible. Este fin de semana me llegó un cliente y me dice "doña Iliana, estoy tramitando un crédito de ₡15.000.000, tengo un negocio de camiones de transporte y, entonces, a la par de donde tengo la bodega de transporte, me están vendiendo un lote.

Me va a servir para parqueo de más camiones y tengo tres meses, esperando resolución de la parte central donde se analizan los créditos, el COC; y me dicen, de ese sistema, que tengo que enviar una foto donde yo tengo parqueados todos los camiones en ese lote que quiero comprar para demostrar que eso va a servir para parqueo para los camiones. Si no, no me sirve para justificación del crédito". Entonces, el COC, si sirve para eliminar plazas por movilidad laboral, adelgácelo, por favor, antes del SIPO porque estas cosas que cometen ahí.

Eran como lo que les comentaba yo el otro día de lo de las vacas. Hace días que traigo temas de lo del COC, de que están analistas en la zona de San José que no saben ni que una vaca da leche.

Este tipo de cosas le llegan a uno como director y hay que exponerlas para que la Administración logre agilizar los temas de otorgamiento de crédito cuando es necesario. ¿Cómo es posible que le digan a un cliente que parquee los camiones en el lote que va a comprar para demostrar que es para eso? Es algo totalmente ilógico.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Iliana.

¿No hay más?

## **ARTÍCULO 11**

6.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, eleva para aprobación el Plan de acción para atender las debilidades y observaciones asociadas con el Informe de Resultados de la Auditoría Externa de TI, elaborado por la firma Crowe Horwath CR, S. A., y en atención al oficio SGF-1857-2023. (Ref.: Oficio GGC-1420-2023-2023)

Al ser las **diecisiete horas**, ingresa el Jefe de la División de Control Operativo Róger Granados Camacho.

**El Jefe de la División de Control Operativo, Sr. Granados Camacho:**

Buenas tardes.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenas tardes. Volviéndonos a ver.

Bienvenido.

**El Jefe de la División de Control Operativo, Sr. Granados Camacho:**

Buenas tardes, es un gusto para mí saludarlos a todos y todas.

Vamos a conocer brevemente cuál es la estrategia que tenemos definida para poder abordar la tarea que nos dejó Sugef a raíz del acuerdo Conassif 05-17 de darle un impulso y una mejora al proceso de gestión de Tecnología y gobierno de TI, de gestión de gobierno de TI.

Básicamente, vamos a hablar de los planes de acción, planes que tenemos que ejecutar para atender una serie de observaciones que la evaluación de la firma auditora nos dejó tiempo atrás.

Estamos acá viéndolo a nivel del foro de la Junta porque Sugef nos establece que, para poder remitir los planes, previamente tienen que ser conocidos, por lo menos a nivel estratégico, con la Junta Directiva.

Muy breve, ¿cuál es la línea de tiempo que hemos tenido? Recordar que ya tuvimos una primera evaluación hace cuatro años, 2019. En setiembre del año pasado, Sugef nos comunica que tenemos que someternos a una nueva evaluación, que tenemos que contratar a una firma independiente que nos haga esa auditoría.

Básicamente les interesaba ver cómo estaban los entes de gobierno de Tecnología, el perfil tecnológico, transformación digital, seguridad y 24 procesos que conforman el modelo de TI.

En octubre se inicia la auditoría, se le contrata a Crowe Horwath para que evalúe un año hacia atrás, de octubre de 21 a octubre de 22, las acciones que se han realizado a nivel institucional con respecto a Tecnología y se toman nueve meses hacer esa evaluación.

En junio de este año, los resultados son conocidos tanto por esta Junta como por la Gerencia y se le presentan a la misma Superintendencia y Sugef nos dice en julio de este año que recibe el informe dado por el Auditor. Llama la atención porque esperaba un mejor repunte en el desarrollo de estos procesos y nos llama a que lo que vayamos a hacer para mejorar los procesos no se limite solamente a los similares, que tratemos de ponerles atención a las causas que producen ese dolor de cabeza; que es lo que hay detrás.

Y eso lo recalco porque en eso descansa la estrategia que vamos a conocer y nos dicen "bueno, tienen 20 días" y esos 20 días se agotan el 24 de agosto, dentro de dos días y tienen que ser vistos por la Junta.

Muy brevemente, recordar que se dividen cuatro grupos de procesos, fue en lo que fuimos auditados, fuimos evaluados. El primer proceso es de seguimiento, monitoreo, parte más de auditoría y medición.

También fuimos evaluados en una serie de procesos que tienen que ver con la operación, la operativa, la estabilidad. También se evaluaron los procesos que tienen que ver con la entrega de soluciones, los procesos de planeación más a nivel gerencial y así demás. Y, los procesos de gobierno, justamente los que son propios de esta Junta Directiva. Son básicamente, como ustedes sabrán, los procesos Cobit.

Los resultados, vamos a recordar los resultados, obtuvimos de los 34 procesos evaluados, obtuvimos una clasificación entre aceptables, mejorables y débiles. Los aceptables son aquellos que, a nivel de elementos, que vamos a desarrollar un poquito más adelante, que se llaman *componentes o habilitadores*. Si los medimos uno a uno, nos damos cuenta de que estamos equiparados con las prácticas de la industria.

Siete de estos procesos, de los 34, a juicio de la auditor y en el periodo que evaluó, consideró que estaban conformes. 17 de estos procesos los denominó mejorables, están cerca de las prácticas de la industria, pero por alguna razón no están llegando y esas diferencias si bien puede que no sean de peso, si no se atienden pronto los que se refiere al CETI 10. 10 procesos se consideraron débiles, 10 procesos definitivamente se alejan, se apartan de las buenas prácticas de la industria, las prácticas comunes.

Reparemos brevemente quiénes son los dueños de esos procesos. Cuando hablamos de dueños no es que se limita a su campo de acción y ejecución, sino que son los líderes, son aquellos que propician que los procesos se logren.

Tenemos una Junta Directiva, que se relaciona con la actualización del riesgo; tenemos tres de Tecnología, uno de Gerencia, a nivel de Seguridad, Seguridad Estratégica; y dos de Riesgo, de Cumplimiento, regulaciones externa y la gestión de riesgo ya propiamente dicha.

De los 17 que se consideraron mejorables, tenemos uno de la Junta, que es el establecimiento del marco de referencia, que es básicamente la delimitación del campo de acción. Tenemos una serie de procesos a nivel de la Dirección de Tecnología, tenemos Continuidad, tenemos Proyectos, tenemos de Capital Humano, la gestión del recurso humano, Arquitectura Empresarial y estrategia.

Como ustedes ven, están distribuidos a lo largo de una serie de actores relevantes en la organización y, finalmente, los que más nos llaman a la acción son los 10 que salieron como débiles, siendo tres de ellos de la Junta y el resto de la Dirección de Tecnología.

Cuando digo de la Junta, permítanme aclarar que son del ámbito de gobierno, y en gobierno participamos muchos, pero el líder principal es justamente el Órgano Director. ¿Cómo lo vamos a abordar? ¿Qué le vamos a proponer a la Sugef? Vamos a trabajar en dos vertientes, dos vías: una, que es atender el llamando que nos hace de irnos a las causas/raíz, a lo que realmente está produciendo que algún proceso no logre carburar en manera y el tiempo.

Y, las otras, que son cosas que podemos ir haciendo en el mientras tanto, que van a servir, van a ayudar, pero no van a ser suficientes necesariamente. Dentro de este análisis llamamos a profundidad cuáles son las premisas, vamos a ir, luego vamos a ir, es un acompañamiento profesional de un implementador profesional de procesos Cobit para no improvisar, para no perder la cadencia, para no inventar el hilo negro.

Con cada dueño de proceso nos vamos a sentar y vamos a hacer una sensibilización y una culturización y una capacitación para que haya claridad de por qué tiene ese proceso, qué se espera de ese proceso, será que es algo que ya viene haciendo y que no se trata de que duplique esfuerzos y tener esa claridad con ese dueño y ese equipo que lo soporta, que lo apoya.

También vamos a explicarle cómo se mide, cómo se puede evaluar la salud del proceso, pero desde una perspectiva de componentes. Vuelvo a mencionar componentes para desarrollarlos más adelante. Pero no le vamos a hacer el trabajo, luego va a ser la empresa, la parte de Tecnología que dé gobierno, no vamos a irle a prescribir una receta.

Vamos a enseñarlo a pescar para que seamos sostenibles, sustentables y sobre todo que nazca de la vocación y la ambición de cada uno de esos dueños del proceso.

Vamos a darle seguimiento a nivel del Comité Corporativo, a nivel de las estructuras de Gerencia, de cómo va mejorándose la salud. Y vamos a enfocarnos en esos 10 débiles, en esos 10 procesos débiles, pero vamos a sumar seis más en este esfuerzo de análisis a profundidad que son relevantes en estos momentos porque tienen que ver con gobierno, con seguridad y con estabilización.

Aunque no salieran rojos, aunque no salieran débiles, nos parece importante sumarlos. Finalmente, vamos a lograr o esperamos lograr, ese es nuestro cometido, que cada dueño de proceso sea capaz de decir "ya entendí dónde me duele, cuáles son mis puntos de dolor y ya sé cómo cifrar una estrategia enfocada en esos elementos".

Esos elementos los llamamos *componentes*, que básicamente son siete, no me voy a detener ahí, los vamos a ver acá. Procesos y métodos, donde nos hemos enfocado y nos hemos limitado por años a definir el paso a paso de lo que debo hacer.

Eso es necesario, pero no es suficiente, también necesitamos determinar y establecer si tenemos las estructuras organizacionales y los roles que permitan que ese proceso se pueda ejecutar, si estamos tomando las decisiones correctas, cuáles son esas decisiones, si las personas que tenemos a cargo o asociadas a la ejecución de esos procesos son suficientes en cantidad, en competencias, en habilidades.

Si tenemos herramientas que nos permitan que ese proceso realmente pueda despegar o pueda sostenerse, herramientas de software, herramientas de hardware, herramientas colaborativas. Si tenemos la información adecuada, muchas veces los procesos no logran generar esa productividad o esos niveles de competitividad, porque simplemente la información o no le llega o no la produce, no la genera.

Y, la cultura, por cada proceso tenemos que ir a ver si hay una cultura propicia para ejecutar ese proceso. Y cuando hablamos de cultura entendemos temas de comportamiento, de ética, de ambición institucional, de las prácticas que han sido arraigadas.

Y, finalmente, políticas que son muy importantes. Política es la comunicación, la verbalización de las altas esferas hacia debajo de cuál es la visión y la ambición que tiene, por ejemplo, la Junta Directiva. ¿Está llegando a la gente? ¿Lo tienen claro los que ejecutan el proceso? ¿Qué se espera de ellos desde un nivel de Gerencia? Y esos siete componentes que conforman la receta, los ingredientes del proceso son los que van a ser evaluados.

Muchas veces hemos determinado que un dueño de proceso no entiende, no logra comprender o clarificar por qué no logra el cometido si lo está haciendo todo tal cual dice la receta. Resulta que tal vez no tiene todos los ingredientes para esa receta o no tiene el horno para que esa receta funcione o le falta la habilidad para ser que ese paso a paso culmine con un producto de calidad. El poder llegar, llevar la discusión y el análisis, no solamente si mi proceso está bien descrito, sino, si tengo una buena combinación, un coctel sano de esos otros procesos.

No lo hemos hecho antes, por eso esto es un factor de éxito al cual apostamos y apuntamos y puede medir, ahora sí, capacidad y poder yo, como dueño de un proceso, llegar a determinar si mi proceso, ya sé por qué no logra su cometido, adolezco en este y este componente y ya ahora sé cómo explicar y cómo llevar a cabo una estrategia para lograr la capacidad que yo necesito.

Una vez que tengamos identificado el proceso, recordemos que vamos a trabajar con 16 primero, 16 de 34, casi la mitad. Vamos a hacer algo distinto, algo más de lo que ya he hecho, que es diferente y no lo hemos hecho antes: vamos a hablar de nivel de madurez. No hemos hablado todavía de nivel de madurez.

Vean que Sugef nos da una medición de madurez, pero es relativa, es con base en una serie de principios válidos, por supuesto, pero que no nos dice mucho. Si podemos hacerlo, por ejemplo, agrupando todos aquellos procesos que tienen que ver con gobierno y definiéndoles una aspiración de madurez y midiendo qué tan cerca estamos.

Vamos a hacerlo con dos áreas prioritarias. Una va a ser gobierno, que es el fundamento, la fundación de todo lo que vayamos a hacer, y otro es Seguridad, por la relevancia que tiene coyunturalmente. Podemos seguir y vamos a seguir: estabilización, prestación de servicios, otros más por ahí, pero vamos a limitarnos en este momento a dos.

¿Cómo lo vamos a hacer realmente? Vamos a ir con ese consultor y su equipo de trabajo. Les comento que es una empresa que está dedicada a implementar, no es una empresa académica que va a dar un curso, está dada para desarrollar e implementar la ejecución de estos procesos.

Se va a sentar a trabajar con los dueños de procesos, les va a dar una inducción de qué consiste tanto el proceso, los componentes, las entradas, las salidas, todo lo que está ahí definido, que es el apetito de Sugef y vamos a hacer un diagnóstico y vamos a identificar mejoras junto con ellos. Tiene que nacer justamente de la pluma, de la creatividad y de la ambición que tenga ese dueño de proceso.

Básicamente son cuatro meses, estaríamos iniciando en agosto, vamos a hacer tres grupos de procesos, vamos a hacer ese acercamiento y esa claridad. Setiembre, octubre, noviembre y terminamos definiendo madurez y un tablero de indicadores.

No es que, en cuatro meses o 2000 horas de trabajo, que es lo que hemos presupuestado, van a estar resueltas las debilidades de los procesos débiles, es que vamos a poder saber dónde está la raíz y la causa fuente de esas debilidades. Yo estoy muy convencido que en esos cuatro meses vamos a poder matar algunas de las debilidades más inmediatas. Otras quedarán para procesos posteriores, pero ya con la claridad de qué es lo que yo tengo que hacer.

Y tenemos... todavía es temprano, todavía es temprano para hacer la tarea que nos dejó la firma. La firma nos dejó 277 recomendaciones distribuidas en los 34 procesos, son tareas, muchas de ellas cortas, formalicen un documento, revisen bien la estructura de esta salida.

Cosas que ayudan, favorecen, no van a resolver por sí solas el problema, tiene que conjugarse con lo que vamos a hacer, pero son temas que tenemos que atender, es parte de lo que vamos a presentarle a la Sugef. 277 planes que los dueños de procesos ya definieron.

Igual, vamos a darle seguimiento, vamos a estar trayendo a los foros gerenciales y de gobierno, el avance, en algunos van a tener un acompañamiento, en el caso de los 16. En otros puede ser en una etapa posterior. Y, finalmente, tenemos instrumentos como autoevaluaciones de control interno, autoevaluaciones de procesos de TI donde vamos a incorporar un chequeo de si estamos logrando mejoras en esas 277 debilidades que nos encontró la firma.

Veremos cómo se distribuye, básicamente, 176, el 63%, tienen que ver con actualice esta norma, la tiene desactualizada, revítese este paso del procedimiento que podría estar mejor.

El 33% tiene que ver con mejore las salidas, mejore el seguimiento a esas salidas. Y, finalmente, 11 en total tienen que ver con los otros componentes. Por eso es que esta propuesta de mejora que nos hace la firma no era suficiente; la firma no llega a profundizar, nosotros sí teníamos que ir a profundizar, es nuestra tarea y nuestra responsabilidad.

Básicamente vamos a trabajar en esos tres grandes grupos que nos dejó la firma, básicamente, desde ahora hasta diciembre el año entrante, con una serie de avances en el camino.

Y, básicamente, la propuesta de acuerdo es dar por aprobada esta gran estrategia. Estrategia, si digo grande es porque está a muy alto nivel, para poder entonces remitir este plan, es un instrumento, es una plantilla de Excel, un formulario que nos mandó Sugef.

Ya lo llenamos, tenemos ahí los 277 planes para atender recomendaciones más lo que llamamos el *análisis a profundidad* que son 25 planes específicos. El total es un conjunto de unos 300 planes, todos ellos para ser ejecutados entre este momento y finales del año ... y esa es la presentación.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Róger, doña Gina y doña Iliana.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, pero yo quisiera que fuera sin grabación.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sin grabación.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Y también Maurilio.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Está bien, don Maurilio, ya ahorita le doy la palabra.

Doña Gina quiere en *off*, don Luis Alonso.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Si los comentarios son importantes, si me permite ¿verdad?

Usted es la...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, póngalo con grabación.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Ya está grabando.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Recordemos que esto evalúa un año en el no estábamos. Es complicado para la Junta Directiva enderezar procesos, pero hoy iniciamos, les puedo decir que hoy iniciamos, agarramos ya el toro por los cuernos.

Desde el último Comité de TI, inmediatamente después de que nos presenta don Róger la estrategia, el Comité de TI toma un acuerdo de solicitarle a la parte de control, que es la Administración, que nos permita una reunión con los encargados de procesos para poder escuchar de ellos lo que tenían que decirnos sobre todo este proceso de auditaje porque Róger tenía cierta duda de si sabían exactamente lo que tenían que hacer o la responsabilidad que tenían del proceso. Ahí vamos con cultura.

¡Maravilloso!, fue la reunión de hoy. ¡Maravilloso! Sumamente rica, porque salieron gestiones de las mismas personas encargadas del proceso, como decimos "tomemos las buenas prácticas de las personas encargadas y de los procesos que tuvieron buenas calificaciones para aplicarlas a las que no".

Estando ahí nos dimos cuenta que no habíamos documentado la reunión, no habíamos firmado quiénes estaban participando y quién había llamado a esa reunión, que fue parte del gobierno corporativo desde Junta Directiva a través de TI, a través de control.

Ese tipo de cosas no estamos acostumbrados a documentarlo y, por supuesto, cuando llegan a consultarnos en un auditaje, tal vez la persona que le está respondiendo al auditor, no tiene claro ciertas situaciones y no responde de manera adecuada.

Entonces, una de las observaciones que salieron ahí por parte de los encargados de los procesos, es que tal vez en esta auditoría las personas que le repondieron a la Auditoría no eran las personas que estaban siendo las encargadas de los procesos, que eso es fundamental para poder tener una buena calificación.

Don Róger lo dice "nos extrañamos que en lugar de mejorar, decaímos"

Creo que lo que se cayó fue el compromiso con la responsabilidad de los procesos. Estamos muy acostumbrados a hacer las cosas porque algunos ahí decían "vean, yo hago este proceso de una manera más sencilla, pero no lo tengo documentado, no puedo evidenciar que estoy logrando el mismo objetivo de una manera más sencilla". Claro, Auditoría llega y dice "no, deme toda la reglamentación que usted tiene conforme a Cobit". Y no estaba.

Entonces, fue muy rica, don Róger les puede resumir. Estuvo doña Genoveva y ya estamos avanzando para que eso se pueda mejorar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Iliana.

Don Maurilio, ya le voy a dar la palabra, y luego doña Gina.

Sí, precisamente, fue muy buena la reunión, don Róger, yo se lo dije y me encantan sus presentaciones y quiero una clase de esas presentaciones que usted hace. Pero viera que después de que salí de ahí y oyendo a los demás compañeros, concuerdo con doña Iliana, esa falta de documentar que dijeron los muchachos, que tampoco lo hicimos hoy, quiénes habíamos estado ahí, es también la falta esa de comunicación.

A mí me extrañó muchísimo que no hubiese nadie de Gerencia, ¿quién convocó a esa reunión?

**El Jefe de la División de Control Operativo, Sr. Granados Camacho:**

Fue la Gerencia, pero tengo que aclarar que ya esta presentación la vimos directamente con doña Gina, en una sesión especial, esta misma presentación y pudimos ahondarla con detalle.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Sí? Pero hubiera sido importante que los hubieran invitado. Si no los invitaron, pues lástima porque los comentarios que salieron de los funcionarios que estaban ahí, creo que eran sumamente importantes para la Gerencia.

Luego, me vine pensando, y oyéndolo ahora, quién va a ser la firma que va ahora a hacer la auditoría. Primero fue Deloitte, después fue Crowe, ¿ahora?

**El Jefe de la División de Control Operativo, Sr. Granados Camacho:**

No vamos a tener una firma una auditoría, por lo menos en todo este año.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Va a ser de...?

**El Jefe de la División de Control Operativo, Sr. Granados Camacho:**

Van a hacer el acompañamiento y nosotros llegamos a un acuerdo, en este mismo foro para las autoevaluaciones, nada más que no van a ser autoevaluaciones de validar para tratar de salir bien. Van a ser autoevaluaciones orientadas a donde nos dolió para ver si nos sigue doliendo. Nada hacemos con disfrazar el dolor, pero lo vamos a hacer así.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Perfecto.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Eso lo aprobamos en TI nosotros, son empresas que ya están contratadas por el Banco para aprovechar esos recursos, como Róger lo dijo muy bien y se están utilizando aquí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Maurilio, adelante.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Buenas tardes a todos.

Tal vez acá lo que preocupa es que eso es un proceso que debería llevarnos a una mejora continua, como decía doña Iliana, más bien extraña que en algunos ítems, en algunos proceso hemos retrocedido.

Y a mí me preocupa porque ya es, si no mal recuerdo, la tercera auditoría que hemos hecho externa, segunda o tercera, ahí me corrigen. Pero, además, hemos contratado en el pasado... recordemos que esta normativa data del año 17, entonces ya tenemos 6 años y hemos invertido..., que a mí me gustaría también plantear cuántas horas se han contratado con el fin de documentar todos los procesos.

Esto no es una acción de ahora y esta Junta Directiva tenga claro en el tiempo, muy bien lo dice doña Iliana, no es un tema de esta Junta Directiva, pero es un proceso que hemos abordado y que, lamentablemente, en vez de ir hacia un proceso continuo de mejora, hemos tenido algunos aspectos que más bien se debilitan.

Y, también, siempre ha existido un dueño del proceso, siempre, desde el año 17 que empezó. Acá lo que dice doña Iliana es que hay que buscar un nivel mayor de empoderamiento y de compromiso de esos dueños de procesos porque con lo que hemos realizado no ha alcanzado.

Y dado que tenemos ahora un acompañamiento, qué cosas diferentes vamos a hacer para que no vivamos los mismos resultados pasados porque, insisto, nosotros hemos contratado empresas que se han destinado horas para que nos ayuden a documentar todos los procesos Cobit. Y, hoy, siete años después, estamos en una situación en donde no se aprecia esa mejora.

Entonces, la pregunta es ¿qué cosas diferentes se van a hacer ahora para garantizarnos que efectivamente logremos los niveles de madurez en los procesos de gestión de tecnología que nos permitan sentirnos cómodos con la forma en la que se administran los recursos tecnológicos?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Sí, doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo me acuerdo del Comité y aquí tengo mis anotaciones y, casualmente, hay dos temas que quisiera repetir de lo que hablamos esa vez.

Uno es que me alegra, doña Gina, que ya le hayan presentado esto porque casualmente lo hablamos ese día, que usted iba a hacer un PETI y que iba a meter Tecnología. Y, entonces usted no estaba en esa reunión y dijimos que este plan de trabajo está amarrado con lo que está planteándose desde la Gerencia General, casualmente para no repetir que usted trae una cosa y por el otro lado nosotros.

Y, había otro tema que quizás doña Iliana no lo dijo ahora, pero ella lo mencionó en ese momento. Esto que está diciendo Maurilio, tres veces se han hecho las auditorías, hemos desmejorado y, entonces, ese día preguntamos ¿y las sanciones? Y nos dijeron que era volver a acción punitiva. Pero, nuevamente, ese tema de qué pasa, casualmente, que cómo es posible que tres veces y qué ha pasado con las personas que no cumplen esto.

Entonces, que no perdamos de vista de que definitivamente tiene que saber la gente a qué se va a exponer si las cosas no suceden.

**El Jefe de la División de Control Operativo, Sr. Granados Camacho:**

Puedo referirme con todo gusto.

Esta es la segunda, lo que el Regulador resiente es que no hayamos mejorado y, más bien, en algunos aspectos nota un retroceso.

¿Qué ha pasado? ¿Cuál es la razón que yo les puedo comunicar a ustedes? ¿En qué nos hemos equivocado para aprender de eso? Nos hemos limitado a un proceso, como bien dice don Maurilio, nos hemos limitado a traer un experto y decirle "redácteme usted el paso a paso de lo que debo hacer".

Eso no es suficiente, es necesario, pero no es suficiente. Podemos traernos el mejor procedimiento traído de la empresa más eficiente en Tecnología para cualquiera de estos procesos y lo ponemos acá y lo tratamos de seguir y no nos va a funcionar.

No me puede funcionar a mí la receta que tiene doña Clemencia para estar muy bien de la... porque, aunque padezcamos de lo mismo, mi particularidad, mi contexto es diferente. Tenemos que ver el proceso, el ente y todos los otros seis que les mencioné.

Le hemos pedido a las distintas empresas que nos han acompañado a que nos ayuden a redactar el proceso. Hemos hecho ese *Déjà vu* "mirá es que no salgo bien en la calificación. Ayúdame a ver qué le tengo que cambiar al procedimiento, al paso a paso o al método". Y dejamos de preguntarnos, tengo la dirección adecuada, tengo las competencias adecuadas y todo lo demás que ya revisamos.

Eso va a cambiar, eso va a hacerlo diferente, además, qué nos da una gran esperanza: estamos hablando de este tema, les puedo decir que anteriormente no era un tema relevante para los foros gerenciales y los foros de... no porque no fuera importante, sino porque parecía que era meramente un asunto de cumplimiento y es más que eso, era supervivencia, es de mejora, es de sentirnos orgullosos de que el proceso que yo esté liderando es competitivo y cualquiera puede venir a evaluármelo y me dice "usted está a la altura de la industria, de las prácticas de la industria".

Creo que eso nos da una ventaja que no hemos tenido antes y la vamos a aprovechar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Róger.

Ahora sí, Ginette, en *off*, por fa.

Adelante doña Gina.

Se establece un receso desde las **diecisiete horas con treinta minutos** hasta las **diecisiete horas con cuarenta y seis minutos**.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, por temas que vi en la presentación y ajustes que podemos hacer en el material presentado, yo les pido, por favor, que me permitan retirar el tema y presentarlo el día de mañana con algunos temas que vi, que se tienen que exponer con mayor amplitud en esta Junta Directiva y otros que no tanto.

Les agradecería a los miembros de Junta si me permiten retirarlo y lo presentamos el día de mañana.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, ¿si están de acuerdo?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Trasladar para la sesión ordinaria 6033 el siguiente tema:**

**La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, eleva para aprobación el Plan de acción para atender las debilidades y observaciones asociadas con el Informe de Resultados de la Auditoría Externa de TI, elaborado por la firma Crowe Horwath CR, S. A., y en atención al oficio SGF-1857-2023. (Ref.: Oficio GGC-1420-2023)”. (992)**

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

También en base de..., después de ver esas cosas que están un poquito incompletas y esto también falta porque precisamente no se llega la información a la Secretaría el día que se pide para hacer las actas.

Don Luis, que quede aquí en firme de que, si no traen la documentación para las presentaciones que se tienen que hacer en Junta Directiva, martes y miércoles, con suficiente tiempo, no van a ser recibidas.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Con las responsabilidades en los casos aquellos que sean temas de legalidad y que estén en su tiempo perentorio.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge.

¿Si están de acuerdo, señores directores?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Solicitar a la Secretaría General que no incluya en las agendas de las sesiones de esta Junta Directiva aquellos temas cuya documentación y presentaciones no sean remitidas a más tardar los jueves a las 11:00 a. m.**

**Se advierte a la Administración de la responsabilidad que asume en los casos de temas con plazos perentorios de cumplimiento que no puedan agendarse por este motivo”. (993)**

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias don Róger.

**El Jefe de la División de Control Operativo, Sr. Granados Camacho:**

Un gusto y nos vemos mañana.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y siete minutos**, se retira de la sala de sesiones el Jefe de la División de Control Operativo, Sr. Róger Granados Camacho.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Continuamos: Informes y seguimiento de dependencias de Junta Directiva, no hay. Asuntos Resolutivos, Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, no hay. Secretaría de la Junta Directiva Nacional, no hay.

Comités de Apoyo: Comité Corporativo de Tecnología de Información.

## **ARTÍCULO 12**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, el Informe del Programa de Transformación Digital actualizado. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-14-ACD-109-2023-ART-7)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Manuel Ramírez.

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y ocho minutos**, inicia su participación virtual el líder del Programa de Transformación Digital, Sr. Manuel Ramírez Alfaro.

Hola, don Manuel, ¿cómo está?

**El líder del Programa de Transformación Digital, Sr. Ramírez Alfaro:**

Buenas tardes, ¿cómo están?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Bien y ¿usted?

Adelante, por favor.

**El líder del Programa de Transformación Digital, Sr. Ramírez Alfaro:**

Bien, gracias.

El punto en mención básicamente es para el Programa de Transformación Digital, la presentación del informe del primer trimestre, actualizado al 31 de julio.

Este informe responde a la actividad D) que es del CCTI, que es *conocer sobre el avance y cumplimiento de los planes de transformación digital del Conglomerado*. La fecha de asignación del acuerdo, se indica, y la fecha de cumplimiento.

Acá, nada más para recordar, esta ha sido la ruta que hemos venido impulsando desde el 2020 y en el 2023 nuestro principal objetivo era alcanzar la madurez en el tema de la implementación de la agilidad en la planificación estratégica y la implementación y la madurez de la agilidad en pro del valor de los diferentes equipos que se crearon, como el Meta Scrum Ejecutivo y la habilitación de los mismos equipos a través de equipo de acción ejecutiva y el acompañamiento en el tema de *coaching mentoring* de la práctica.

Los considerandos, un poco acá es que el informe que se está presentando acá es para que la Junta Directiva conozca el seguimiento trimestral, que este informe ha sido actualizado al 31 de julio del 2023.

Lo que estaba planificado para alcanzar era el 62% y logró un 59,4% para un 95,5 de nota final. Ahora podemos ver un poco cuáles son los temas que incidieron en ese resultado.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta minutos**, salen momentáneamente el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano; y la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero.

En este periodo el Meta Scrum Ejecutivo aprobó el Backlog Empresarial para un enfoque en flujos de valor y el impulso en la implementación prioritaria del flujo en la banca digital. Ese fue el tema que hemos estado principalmente en las últimas semanas.

En dicho periodo se realizó la presentación de los diferentes equipos que se han lanzado desde la analítica de datos, la Tribu, que se compone de la analítica de datos, el CRM, el tema de gobierno de datos, el Neobanco, la fuerza de ventas y este ejercicio se hace trimestralmente, donde cada uno de los equipos presenta los resultados de lo que se planificó para el trimestre en ejecución y después de esas sesiones, hacen una retrospectiva cada equipo y vuelven a hacer un planeamiento trimestral para poderse presentar nuevamente ante el Meta Scrum.

De esa manera se va verificando que efectivamente los equipos lanzados estén generando el valor a los objetivos estratégicos para los cuales fueron lanzados.

Que las brechas identificadas principalmente en este periodo, los hemos identificado en el tema de Neobanco y CRM. Con respecto al tema de Neobanco, ayer se hizo una reunión importante que fue impulsada por la Gerencia General de manera tal de que se pudieran identificar cuáles eran los riesgos que se estaban enunciando por parte de la Dirección Jurídica.

Fue una reunión muy provechosa en el sentido de que participó la Dirección Jurídica, el Oficial de Cumplimiento, la Dirección del Programa, la Dirección Corporativa de Riesgo, y analizamos en profundidad cada uno de los temas que se han planteado, que son los aspectos que han impedido que se firme el acuerdo. Al respecto, pues más adelante puedo ampliarles el tema.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y dos minutos**, regresa el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

El tema del CRM, el principal impedimento que se ha tenido es básicamente la calidad de los datos, no suficiente para poder implementar varios módulos que ya están listos para implementar.

Sin embargo, en las últimas semanas, con la incorporación de un compañero, el *chief co-owner*, hemos tenido un avance importante y ahora les voy a comentar un poco lo que se ha logrado y las metas que se tienen para el mes de setiembre alrededor de esta temática, y que el informe requiere ser conocido por Junta Directiva.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cuatro minutos**, regresa la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero.

Esto no lo voy a agobiar, básicamente lo que presenta la plantilla es el promedio de avance planificado, el promedio de avance logrado y el cumplimiento programado, pero creo que lo relevante está en los logros que se han tenido, básicamente el modelo operativo ágil, hemos tenido un cumplimiento hasta ese momento del 56%, para un 100% de cumplimiento de lo que tenemos planeado.

Nada más para recordar, que el modelo lo que está planteando es una estricta coordinación entre el equipo Scrum Ejecutivo, que básicamente es el Comité Gerencial y el equipo de acción ejecutiva, que está compuesto por varios directores que la principal responsabilidad nuestra es la habilitación de los equipos e impulsar la formación de estos equipos para que empiecen a generar valor de acuerdo con ese alineamiento y a esa visión estratégica que ha planteado el equipo.

En el nivel de la práctica ágil, los principales logros ha sido la actualización del modelo operativo de agilidad, la publicación de la guía de habilitación de equipos, la administración de las iniciativas, principalmente aquí yo lo que quisiera resaltarles es la habilitación del Azure de Boot que nos ha permitido en un único punto de encuentro que todos los equipos registren cuál es su avance y registren todas las acciones que están ejecutando, de manera tal de que cualquier persona que esté habilitada y tenga los permisos necesarios, puede en cualquier momento en línea, poder ver cuál es el estado en el momento, cuál es el estado de cada uno de los equipos y cuál es el avance que está teniendo, cuáles son los impedimentos que se están presentando.

Esto es muy importante porque ya con herramientas como Power BI, podemos darle acceso a diferentes instancias o grupos de interés, de tal manera que puedan ver efectivamente cuál es el estado y cuál es el avance en que cada uno de los equipos que fueron autorizados están teniendo y la realización también y la preparación de cerca de 100 personas, alrededor de una serie de fundamentos de agilidad que es importante que conozcan, precisamente para ir impulsando la madurez de la organización alrededor del tema de agilidad. Nos falta mucho, pero es importante hacer este trabajo de capacitación.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y cinco minutos**, se retira momentáneamente, el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

En el nivel del Neobanco, algunas acciones importantes son el testeado de los diseños de tarjeta, ese básicamente son los estados de cuenta y empaques que el Neobanco va a entregar, se hacen esos testeos con la División de Inteligencia de Negocios, importe que se haya terminado el informe para la implementación del formulario de la política "Conozca a su Cliente", también la definición de la propuesta de operación y entrega de tarjetas, también la elaboración del levantamiento del proceso del Centro de Información de "Conozca a su Cliente", en las etapas 1 y 2 y también se elaboró la tercer versión del *benchmarking* del tarifario que existe en el mercado de los diferentes bancos, sobre los diferentes productos y servicios.

También se enviaron los 6 comunicados alrededor de la temática endomarketing, principalmente dentro del organización en diferentes redes, tanto en correo electrónico, Team y Yammer. Estos son los 6 temas que se han comunicado.

En el nivel del activo de datos, estos son los temas que se han desarrollado en el nivel analítica, CRM y Gobierno, yo me permití con las disculpas del caso, incluir dos *slides* adicionales, creo que más que mencionar los elementos que han realizado por parte de esos equipos, más mostrar qué han producido en la organización, qué resultados han dado.

Por ejemplo, en el nivel del CRM, comentarles que en el nivel de eficiencia operacional, con la implementación de lo que se tenía en algún momento en el 2022, sobre el tema de *marketing* de CRM, eso contribuyó en un 25% de la colocación del 2022 se gestionó mediante esa herramienta.

Tenemos, para recuperar el tiempo que se ha perdido en la implementación producto de ese tema de calidad de datos que les mencionaba, el equipo tiene planeado para el mes de setiembre, el lanzamiento del módulo de la vista 360 del cliente, por lo menos, para 5 oficinas. Podremos ver después den detalle, por qué solo 5 oficinas, es un poco las que están más preparadas, además de que hay que hacer todo un despliegue y de preparación de esas oficinas.

En el nivel de venta y servicios... del módulo de venta y servicios, está en proceso de desarrollo y básicamente vamos a tener beneficios en cuanto a la trazabilidad, la integración, la digitalización y la automatización entre otros temas que nos va a generar buena eficiencia operativa.

En el proceso de gestión de cambio cultural ante la transformación, básicamente hay cambios importantes en el nivel de procedimientos, sistemas y también responsabilidades, se está coordinando y trabajando directamente con los compañeros de calidad, de la Dirección de Gestión, y también es innovando con un proceso de formación de compañeros en la parte de automatización, precisamente por el impacto de integración que va a tener esto, obviamente, va a meter a la organización en un movimiento en que vamos a tener que hacer las cosas más integradas, y no tan en silos o en forma independiente como tradicionalmente se trabaja.

Al ser las **dieciocho horas**, reingresa el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

En el nivel del tema de datos, de gestión de datos, básicamente lo que se ha hecho es eliminar —desde hace varios meses, un par de años— las diferentes instancias o recursos que tenían en las diferentes oficinas, precisamente para poder tener información para la venta, para gestionar su actividad diaria, con esto lo que se ha logrado es contar con un equipo integral, formal y centralizado de toda la gestión de datos, la Dirección de Tecnología enfoca su atención, precisamente a este equipo y no a las diferentes instancias que se tenían en algún momento.

La estrategia de gestión de datos es centralizada y única, también tenemos y se logra integrar el proceso de automatización de datos en uno solo, integrar los criterios de negocio en un solo concepto, la reportaría es única y oficial de todos los datos.

Esto, como les mencionaba, son los resultados de lo que se mencionó en la lámina tras anterior, que son todos los sistemas y los desarrollos que han hecho. Además, algo muy importante, lo mencionaba también la Gerencia en estos días de que deberíamos aspirar a que precisamente todos los directores cuando hagamos presentaciones, podamos hacerlo ya con herramientas ya más modernas y no con presentaciones de tanto movimiento, sino hablar de resultados. Entonces, estamos impulsando e incluyendo dentro de la hoja de ruta de este equipo, lo que es ayudarlo a todos los directores y a la organización a hacer esas presentaciones con Power BI.

Esto es muy importante, porque entonces en el nivel de los dispositivos móviles podríamos tener acceso y ustedes podrían tener acceso en cualquier momento y con datos reales y de momento.

Fortalecer la creación de Data Drivent, es muy importante porque las organizaciones ahorita sin datos, ya sabemos que estaríamos simplemente especulando, y con esto nos da la posibilidad, precisamente poder enfocar nuestras baterías a datos reales y toma de decisiones con base en datos, y compartir el conocimiento integral, bajo un mismo ambiente de analítica de datos.

Entonces, esto también nos permite, también contar con plan de formación único y con una visión ambiciosa de parte de todo el equipo de datos. Esto nos viene a favorecer y viene a darle un acompañamiento muy importante a todas las metas de negocio de tal manera, que efectivamente todo el accionar de la tribu de datos esté en función de las metas que se están planteando.

En este momento, con todo con todo el ejercicio que está impulsando la Gerencia, entonces este equipo se puede reenfocar rápidamente para poder abordar y poder ayudar con información fidedigna y centralizada, saber que es la fuente de la verdad para apoyar todas las iniciativas que la Gerencia quiere impulsar o la organización.

Básicamente es un poco lo que tenía para ustedes hoy, en una forma muy ejecutiva, por supuesto el equipo y los equipos siempre dispuestos y disponibles para cualquier información detallada que ustedes tengan a bien conocer.

Esta es la propuesta que se trae para hoy.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, don Manuel.

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No sé si es por el espacio que tenemos, pero el avance es mucho de proceso, parece, no es como de resultados, y yo lo que quisiera pregunta es ¿cuándo vamos a tener un resultado concreto en materia de transformación digital? Porque yo creo que vivimos en proceso y no salimos del proceso.

No estoy diciendo que esto sea sencillo, pero sigo viendo yo este tipo de presentaciones muy teóricas y más en el cómo que en el qué, y a la Junta le interesa mucho el qué y el cuándo, el cómo es muy interesante y todos sabemos toda la incorporación de los equipos ágiles y esta metodología, pero, por ejemplo, yo veo la tabla de avance que ahí va, pero no veo ningún producto concreto en el cronograma no veo ningún producto concreto y ya tenemos una aprobación del Neobanco.

Yo ni siquiera sé cuál es la fecha tentativa de lanzamiento.

La otra cosa, según entiendo y me corrigen si estoy entendiendo mal, estamos entendiendo transformación digital como CRM y Neobanco ¿y todo lo demás? El Banco Popular tradicional va a desaparecer de un momento a otro, yo no lo siento así, es más, y el Neobanco va a nacer dentro del Banco y va a vivir dentro del Banco ¿cierto?, no va a ser una entidad independiente, eso hasta donde tengo entendido.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Hemos hablado del tema de transformación digital, recuerdan la hora de ruta que estamos trabajando el tema estratégico, estamos haciendo un levantamiento de cuánto presupuesto se da en TI y cuánto en transformación digital y realmente está área ha adquirido herramientas que le permiten hacer transformación digital, pero no se sabe cuál, me explico.

Entonces tienen los equipos Scrum, tiene analítica de datos, pero son como herramientas para algo, está la caja del plomero, pero no está el plomero, esa es más o menos la idea, para decirse.

Entonces, ahora que estamos analizando el tema estratégico, yo les puede adelantar que el Banco no hace transformación digital, el Banco tiene una caja de herramientas que ha venido trabajándolo, que don Manuel ha hecho un trabajo bastante fuerte en eso, él ha luchado contra sacar presupuesto para hacerlo, pero tenemos equipos scrum por acá, tenemos por allá, alguien que se capacitó en analítica, tenemos, no sé, DRP, pero no forma parte de una estrategia.

¿Qué es lo que queremos hacer con la hora de transformación digital? Eso, saber cuánto hay, si la caja del plomero sirve, si está completa, pero también quién es plomero, para dónde va, qué va a arreglar el plomero y eso es lo que no tenemos.

Yo les puedo decir que en este Banco hay plata y se mete plata en tecnología para el tema de obsolescencia, soporte y sistemas, eso es lo que hemos visto, pero no para transformación digital, no hemos invertido en transformación.

Entonces el presupuesto de TI que se un presupuesto que era de 53.000 pero recortamos a 38.000 y yo creo que puede servir más de recorte, porque aquí la gente dice, me lo van a recortar sí o sí entonces lo llevan ya para recortar, ya traen la versión 2.

Eso es como usted canta otra, otra en un concierto y ya saben que tienen que dar otra, es lo mismo. Entonces aquí el presupuesto de TI, a otra caja de herramientas, pero no es tampoco, transformación digital.

Entonces, igual esto tiene seguir porque es lo que venía haciéndose, pero si no tuviéramos esto, por lo menos de la ruta de transformación digital no tendríamos nada, por lo menos en la caja de herramientas han ido comprando lo que debe ser, han ido comprando el desatornillador, han ido comprando lo que es, ahora necesitamos decirle al plomero qué quiere arreglar y eso es lo que la hoja de transformación nos va a decir. Cuáles son los proyectos, yo les puedo decir a ustedes que lo que hemos visto, Mario, Daniel y todo el equipo que está detrás de estos, es señores, vamos a necesitar \$100 millones en los próximos años para invertir en una nueva web transaccional, o un nuevo sitio digital o una nueva tal.

Qué vamos a hacer, vamos a usar los equipos scrum para que hagan eso, porque tenemos la caja de herramientas, pero no tenemos la estrategia y eso es lo que estamos tratando de hacer, por sí solo, esto no es transformación digital.

#### **El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Para que lo entendamos, a veces uno cae mal cuando habla de estas cosas, yo he estado en estos procesos, no muchas, pero unas 4 o 5 veces, estamos desarrollando el andamio para poder pensar en que podemos transformar esta organización digital, pero todavía nadie tiene ese mapa bien claro.

Entonces, cuando uno ve este tablero, yo digo, *okey*, vamos bien y yo ansío, donde usted traiga esa moción o esa petición de los 50,70, 80 o \$100 millones, tenemos que sacarlo si queremos sobrevivir en el futuro, pero eso no se ha traído acá.

#### **La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

No, no se ha traído, estamos haciendo concurso público para el líder en transformación digital, una persona que haya trabajado en esto, una persona que se haya hecho en algún otro banco, eso está ya en concurso público, hay algunos perfiles ahí que andan dando vueltas y el otro tema es el Neobanco; lo vimos ayer, tuvimos una sesión donde estaba Maurilio, Manuel y estaba los muchachos de Neobanco, yo pregunté lo mismo, el Neobanco no se puede percibir como otro banco, Neobanco es un producto, es un canal.

También hablamos del enfoque meta, porque ellos me decían que era para gente joven, urbana, que habla medio *spanglish*, entonces yo les decía, cambiemos un poco la... no importa que ese sea el enfoque meta, porque eso funciona, usted dice, bueno este es mi enfoque, pero no hagamos nada de exclusión, tenemos que meter al muchacho de 30 años, de 25 años de las Zona Norte, de la Zona Sur, tiene que ser para to... que el mercado meta esté, el Neobanco requiere compromisos legales importante con Master Card, requiere compromisos... no se ha firmado, requiere compromisos importantes, Maurilio ahí nos está apoyando con las cláusulas que Legal dio, pero también Neobanco requiere de un compromiso de cumplimiento de metas que nos puede costar si no llegamos a ellas y por tanto, no es Neobanco solo, sino que también tiene que haber un área de soporte.

Entonces, ayer le pedimos al muchacho de tarjetas, que nos diga cuál es el soporte que necesita el área, porque son zapato derecho y zapato izquierdo, no camina uno solo.

A todo esto, el Neobanco va a estar en junio del 2024 según me dijeron, si cumplimos con poder dotar de recursos al área, pero esa es la fecha que me dieron ayer y el contrato.

Pero sí el contrato requiere de metas, que si nosotros no las cumplimos, nos toca la inversión, casi que pagarla a Master Card y eso nos mete en una contingencia legal y también de recursos, entonces hay que hacerlo muy fino para decir, bueno, sí, tengo los equipos para que puedan iniciar el proceso.

El equipo no es un equipo del Banco, es un equipo llamado proyecto por servicios especiales, porque si no nos funciona, tampoco podemos adoptar a las personas que van a estar asumiendo.

Ayer hicimos una sesión muy interesante y vimos como cuatro líneas en eso y una 2024, pueda ser que ya tengamos eso.

#### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Que importante, don Raúl, lo que usted dijo, y creo que deberíamos tomarlo muy cuenta.

Creo que no hay una visión clara, se habla de proceso, pero que nos digan, esto va por esto y este va a ser el norte, yo creo que no lo tenemos el día de hoy y es preocupando eso, pero, bueno, aquí es donde a nosotros nos toca 1000% apoyar a la Gerencia en todo lo que nos solicite al respecto.

Doña Gina, que usted cuente con ese apoyo de parte nuestra.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

En la otra semana vamos a presentarles el diagnóstico, la segunda fase, recuerdan que eran como 5 entregas, la otra semana presentamos la segunda entrega para que ustedes conozcan las capacidades que tenemos, que la siguiente semana ya vamos a seleccionar entre la estrategia ya como les dije, el 8 de diciembre aprobamos la hoja de ruta de transformación digital, ya con el nuevo líder de transformación digital que es el que va a venir a hacer los ajustes, también en el modelo organizacional, que hoy también les traemos, digamos, ese ímpetu que necesitamos para hacer los cambios.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Yo quisiera hacer un comentario, doña Genoveva, si me lo permite.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenas tardes, don Manuel, cómo no, adelante.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Buenas tardes a todos.

Rápidamente, primero, dado que los comentarios en el punto anterior, que emitió Roger, se hizo sin grabar, yo si quería, nada más sobre ese punto, dejar la inquietud, sobre todo a la señora Gerente, de que realmente la atención de esta oportunidad que nos dan los auditores externos y el requerimiento de la Superintendencia no hagamos un ejercicio de cumplimiento, que hagamos un ejercicio de que realmente nos lleve a un replanteamiento y a un cambio de la estrategia y a los requerimientos que el Banco ocupa en materia de plataforma tecnológica.

Esto no puede ser un que nos gastemos un tiempo, plata e intelecto en cumplir los requisitos y procedimientos o normas para cumplirle a los auditores externos y menos a la Superintendencia.

Creo que tiene que ser un esfuerzo, sea que realmente que el Banco haga un replanteamiento de qué es lo que se ocupa. He conversado con Gina alrededor de eso, de que debe haber un programa integral para invertir en esto que realmente tengamos un motor tecnológico que nos ayude.

Respecto a este tema, cuando uno ve estos porcentajes de cumplimiento, que plantea don Manuel Ramírez, bueno a mí de verdad, aspiraría a que fuera una realidad. Si hemos invertido en esto señor Gerente, yo creo que en alguna oportunidad le comenté, el inicio estuvo con un grupo español, Grupo Cerca, ahí nos gastamos más de \$100 mil, y nos dio una orientación de cómo avanzar, hace 4 o 5 años en materia de transformación y te puedo garantizar que 4 o 5 personas nos leímos ese documento, los demás, ni siquiera lo leyeron, participaron en unas presentaciones.

Y hay recomendaciones de la Auditoría abiertas en el tema de que ocupamos un norte en materia de transformación digital en sus diferentes componentes, porque no es un tema tecnológico, es un tema de cultura, es un tema de recursos humanos, es un tema de procedimientos, es un tema de tal, pero no siquiera hemos avanzado en establecer los procesos en el Banco, doña Gina ya conoce bien de ese tema.

Entonces, lo poco que nos hemos invertido y los esfuerzos fallidos que hemos hecho al no tener un norte, han sido erráticos, que la billetera, que el *data lake*, cada uno se le ocurren algunas cosas y eso al no tener un norte, todo mucho avanza por cualquier lado, por todos les parecen correctos.

Yo creo que lo que se ha hecho hasta ahora, se hizo una pausa como de 18 semanas, en este momento el Scrum Master está suspendido, hay cosas que hay que replantearse para ver cómo y por dónde debemos avanzar el Neobanco, para tenerlo claro, después de que se firme el contrato son 12 meses después, con el CRM hemos tenido algunos avances, pero es un instrumento que probablemente lo vamos a tener en octubre y al final vamos a tener una herramienta que, créame, nadie sabe para qué o no tengo claro quién puede saber para qué lo vamos a usar, cómo usarlo y qué utilidad darle realmente al mismo.

Lo mismo con gobierno de datos y algunos de estos instrumentos, que probablemente los vamos a poder construir, pero que ahí estará y no sabremos cómo manejarlos y cómo utilizarlos, de manera que hay que trabajar más en eso.

De manera que comparto la tesis que plantea la señora Gerente, en el sentido de que lo primero es definir ese norte y las estrategias para poder aplicarlas en forma ordenada, en forma sistemática con los recursos necesarios desde el punto de vista, no solamente tecnológicos sino humanos y de conocimiento, sino igual vamos a seguro apuntando erráticamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Señores, damos por conocido el acuerdo sobre el informe del programa de transformación actualizado al 31 de julio del 2023.

¿Si están de acuerdo? Señores directores, gracias.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el Informe del Programa de Transformación Digital actualizado a julio 2023.**

**Lo anterior, en cumplimiento de la actividad G del Plan de Trabajo 2022 y la actividad D del Plan de Trabajo de 2023 del Comité Corporativo de Tecnología de Información”. (999)**

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-14-Acd-109-2023-Art-7 y oficio GGC-1334-2023)

Al ser las **dieciocho horas con veintiún minutos**, finaliza su participación virtual, el Líder del Programa de Transformación Digital, Sr. Manuel Ramírez Alfaro.

### **ARTÍCULO 13**

**8.3.2.-** El Comité Corporativo de Auditoría remite para conocimiento el informe de labores de la Auditoría Interna, correspondiente al segundo trimestre de 2023. (Ref.: Acuerdo CCA-16-ACD-162-2023-Art-7)

Al ser las **dieciocho horas con veintiún minutos**, inician su participación virtual la Directora de Auditoría de Negocios, Sra. Maritza Gómez Artavia, la Directora de Auditoría Financiera, Sra. Grettel Alpizar Rojas, el Director de Auditoría de Tecnología de Información, Sr. Édgar Bolaños Jara y la Jefa de Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna, Sra. Éricka Rivera Pla.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Tal vez, voy haciendo una pequeña introducción.

Hoy al medio día, se les mando una presentación a todos a los que están participando en esta sesión, en la cual hicimos un esfuerzo de resumen ejecutivo de la presentación que venía en el acta, porque ahí está como la información completa.

Esta presentación, la única diferencia es que es un resumen de esa, son las mismas láminas, excepto de que trabajamos, probablemente, un poquito más en el proyecto de acuerdo que sugeriríamos a los señores directores.

Nos corresponde ver el informe de labores del segundo trimestre, con corte a junio del 2023, este informe ustedes saben, se presenta al Comité de Auditoría, ahí se hace una discusión importante, detalla y obviamente, no es la idea hacer una repetición de esa discusión, sino, básicamente estudiar a qué conclusiones llegó el Comité de Auditoría y qué estaría recomendando a los señores directores. Si fuera necesario, atender algunas de las dudas que tengan los señores directores en el tanto, se hizo una documentación mucho más detallada, en la agenda que se les remitió la semana pasada.

Lo primero es decir qué cumplimiento le dimos al plan de trabajo de Auditoría y ahí apuntar, básicamente 2 o 3 aspectos. El plan de trabajo de la Auditoría en ese momento, corte a junio, teníamos un avance del 47%. Recordemos que esto lo vamos evaluando por trimestre, se emitieron 59 recomendaciones a la Administración, mayormente, ciertamente a las áreas sustantivas. Entiéndase, Gerencia General y Subgerencia de Negocios.

Esas recomendaciones, es el producto principal de cualquier actividad de auditoría, entonces el énfasis es cómo se atienden y ahí vemos que un 85% están frías, en plazo tenemos un 13% y vencidas un 2% y tenemos por validar un 39%.

Vencidas creo que tenemos 9 recomendaciones que no da ni al 1%. Estas de vencidas es que la Administración, ya el plazo que se pactó, acuérdesse que nosotros no ponemos los plazos de cumplimiento a las recomendaciones, sino que se negocia con la Administración y que los plazos que se fijaron no se cumplieran, desde el punto de vista de ley, recordémonos que esto genera responsabilidad administrativa, excepto de que se planten justificadamente solicitud de ampliación de esos plazos, los cuales la Auditoría valora si los argumentos para esa solicitud es válida o no y ahí se pueden hacer.

Para que tengan una idea, ese trimestre recibimos 95 solicitudes de ampliación de plazo.

Luego, las recomendaciones emitidas en el mismo trimestre o hasta el 30 de junio más bien, por los entes externos, entiéndase mayormente Auditores Externos y la propia Contraloría, le damos aquí un pequeño seguimiento para ver su cumplimiento y vemos que un 93% de las recomendaciones de esos entes externos están cumplidas y las restantes están aún en plazo, es decir, que la Administración todavía tiene tiempo para hacerlo.

Al ser las **dieciocho horas con veintiocho minutos**, se retira momentáneamente el Director, Sr. Espinoza Guido.

Creo que la conclusión aquí es, el cumplimiento de las recomendaciones de parte de la Administración parece satisfactorio en lo general, en cuanto al número, en cuanto a lo sustantivo, en cuanto a temas de fondo, ahí yo creo que tenemos bastante trabajo que hacer por parte de la Administración, conforme lo hemos venido señalando en diferentes instancias y hemos hecho ya un esfuerzo en el nivel de Comité y en el nivel de las nuevas autoridades, entiéndase la nueva señora Gerente General y el señor Subgerente de Negocios, hemos hecho un esfuerzo para llevarles a ellos los resúmenes y los planteamientos de los temas que están pendientes y de las causas de estas.

Mañana mismo, tengo un ejercicio para entregarle a doña Gina, una matriz con cosas de estas para que pueda establecer o que pueda priorizar en su programa o en su nuevo programa de trabajo.

Vamos a ir rápidamente a la parte presupuestaria, porque es un requisito...

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias, señora Presidenta. Buenas tardes, don Manuel y a todo su equipo. Don Manuel, sobre los resultados de cumplimiento y en proceso, a ver, antes, tal vez para entender, quien define el plazo de cumplimiento de las recomendaciones es la Administración, bajo las observaciones de los informes emitidos por ustedes. ¿Es así?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Sí. No es como tan tan tan, porque es una negociación, digamos, no puede ser que la Administración nos diga, sí, tengo dos años para cumplir eso, y que se lo vayamos a aceptar. Es una negociación porque ellos plantean en principio el plazo y si eso se interpreta, se analiza en esa discusión del informe final que es un plazo razonable, normalmente esos plazos se aceptan.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Ahora, el cuadro resumen de las recomendaciones atendidas, que están a un 85%, incorpora la modificación de plazo de 92 de las recomendaciones. ¿Es así?

Al ser las **dieciocho horas con treinta y un minutos** reingresa el Director, Sr. Espinoza Guido.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Sí. En realidad tuvimos 95 solicitudes de ampliación de plazo, lo cual no significa que todas las aceptamos. Hay solicitudes que rechazamos o decimos que la argumentación que se está dando, la justificación, no es suficiente, pero sí para que se dé una idea de la cantidad de ampliaciones que nos piden.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Así es. Valdría mucho la pena, no para este informe, don Manuel, y como un insumo para este Director, ver esa ampliación de plazo de esas 92 recomendaciones, segmentarlas por área. Eso vale mucho la pena porque como tenemos Alta Gerencia que está tratando de retomar estos temas, ver el razonamiento de esa ampliación de plazo y el impacto que puede tener en las áreas sustantivas, verdad, don Manuel, y como una herramienta para el Director y para apoyar a la Administración en ese sentido. Ese era el primer comentario que quería hacer.

El segundo es que, acumuladamente, o sea, quiere decir que en el primer semestre, de lo planificado por la Auditoría Interna, hay 59 recomendaciones emitidas.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

En el segundo trimestre, sí.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

¿O al semestre?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

No, en el segundo trimestre, es decir, lo que decía, este es un informe que se da por trimestre y se anualiza al final de diciembre. Entonces, solo en el trimestre emitimos 59 recomendaciones.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Okey, okey. ¿Y ahí se van acumulando con el registro este que va a partir del 2020?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Sí. Ese 2020 es el límite o lo más viejo de lo cual hay alguna recomendación pendiente. Entonces, de ahí tomamos el dato para esa acumulación a la que hacemos referencia.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí. Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Con el mismo tema. Don Manuel, ¿cómo le va?

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Todo bien, gracias.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Con el mismo tema casualmente yo anotaba, esas 95 ampliaciones de plazo, a qué porcentaje corresponden de los compromisos en plazo que se tiene. O sea, esas 95 son el 50% de los que tienen un compromiso en cumplir y nos piden ampliación de plazo. Quisiera saber si tiene ese dato. Dicho eso, ¿por qué? –y esto es un mensaje para la Gerencia General Corporativa, y ustedes me oyeron la vez pasada decir que esta Junta dijo que ya no quería prórrogas, que no era bien visto–.

La impresión que queda es que de pronto, y usted también lo menciona, se pone un plazo negociado, pero quizás no se le da la seriedad de lo que implica un compromiso de plazo y ahí tenemos que hacer un cambio de cultura. O sea, si yo pongo un plazo es porque lo voy a cumplir y usted dice que lo negocian, me parece que debe ser así. A nadie le están diciendo tiene que ser en tres días o en diez. Tiene que ser el plazo razonable. Y me parece que hay que hacer ese trabajo de que estar cambiando plazos no es algo responsable.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

El 100%, es decir, el 100% de las gentes que solicitan una ampliación es porque han incumplido el plazo o al menos les faltarían siete días para incumplir el plazo que se negoció. Digo esto de los siete días porque por norma deben hacer la solicitud de ampliación siete días antes de que venza. Entonces, el 100% es porque han incumplido o van a incumplir, que sería lo más frecuente, el plazo que se negoció.

Algunas veces o tal vez la mayoría por razones entendibles y una parte por razones que no se justifican, en cuyo caso no autorizamos el cambio de la fecha de cumplimiento.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Listo, doña Clemencia?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Está bien.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Alguien más? Adelante.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

El tema presupuestario es muy cajonero, es decir básicamente que tenemos un 65% de ejecución presupuestaria. Ahí está como en grandes rubros, pero sí a mediados de año se nos obliga por norma a decir cuál es la ejecución del presupuesto que teníamos. Como ven ahí, esas remuneraciones en realidad no tenemos ninguna ejecución, lo que hay es una devolución que se hizo de alguna partida conforme algún requerimiento de la Administración de devolver un poco de presupuesto de partidas que a veces tenemos previstas, pero que no se ejecutan. Pero creo que vamos a salir bien con el presupuesto que teníamos previsto. Avancemos.

Y tal vez, Grettel, para en la misma línea de ir partes fáciles, vamos al plan de capacitación. Ahí lo que queremos observar es que... Acuérdense que o tomen en cuenta que la Contraloría establece que las auditorías debemos tener un plan de capacitación. Entonces, hay que darle seguimiento al cumplimiento del plan. Hemos avanzado en el plan de capacitación en un 45%, que eso es como un promedio de 136 horas por colaborador. Este dato sí está acumulado desde enero hasta junio.

Y que los temas en que hemos estado insistiendo en los colaboradores es en Contratación Administrativa, porque como cambió la Ley y el Reglamento, hay que capacitar a auditores en el conocimiento de las nuevas normas que rigen la Contratación Administrativa. En auditoría forense hay investigaciones, riesgo, redes y telecomunicaciones, todo el tema crediticio, el marco normativo de la Auditoría, gobierno de TI y la metodología de Scrum.

Y en eso básicamente hacer ver que la mayor parte o un 56% de esas capacitaciones se han hecho con proveedores externos. Una parte, como un 26%, con la misma gente de la Auditoría (de la Auditoría un 11%) y del propio Banco Popular, un 26%. Con esto lo que queremos decir es que aprovechamos recurso externo, pero tratamos de aprovechar bastante el recurso interno. Yo creo que somos los mejores clientes de la Universidad Corporativa. Así nos lo han hecho ver.

Igual, tratamos de hacerlo un poco distribuido, de manera que el funcionario utilice su tiempo extra-trabajo, aunque algunas veces también tiene que usar su tiempo de trabajo, y alguna parte en mixto, horas laborales y horas no laborales. Tratamos de que no todo sea tiempo del Banco, sino que haya un esfuerzo personal del funcionario en capacitarse. Inclusive, algunas cosas se pagan. Las paga el Banco y otras veces el funcionario también incurre, se paga algunas capacitaciones que recibe, esto por su propia iniciativa, no obligamos a la gente a hacer eso.

Avancemos.

Tal vez ese tema de la autoevaluación de calidad podemos verlo rápidamente, aunque tengo a la encargada de esa área, pero yo creo que el detalle que hicimos en el Comité es suficiente. Nosotros estamos obligados por normativa a hacer autoevaluaciones de calidad cada año y estamos obligados a hacer evaluaciones externas de calidad cada cinco años, por el tamaño de la Auditoría Interna que tenemos.

En este periodo 2023 hicimos una evaluación de calidad para el periodo 2022, que se hace sobre el periodo vencido, y ahí obtuvimos un 98% de calificación, que nos parece que es suficiente. El modelo que ejecutamos para hacer nuestra evaluación de calidad es un modelo que provee la propia, y que obliga además a su utilización, la Contraloría General de la República. Lo aplica un área de calidad independiente de las otras áreas sustantivas de la Auditoría, entiéndase Negocio, entiéndase TI, entiéndase Soporte al Negocio, de manera que no son... Cuando decimos autoevaluación es porque lo hace la propia Auditoría, pero no lo hacen las áreas que están ejecutando los trabajos directamente.

En ese 2% hay algunas oportunidades de mejora que sobre las mismas creamos obviamente nuestros propios planes de acción. Como ya lo hemos comentado en algún momento en esta Junta Directiva, tenemos para el año entrante programada ya, y en el presupuesto así se hizo ver, una evaluación externa de calidad como ya lo hemos hecho en otras ocasiones. Ahí pues se contrata una firma de auditores profesionales que haga la evaluación externa. No va a ser la primera. Ya hemos hecho tres o cuatro evaluaciones externas y también hemos sido sometidos a evaluaciones de calidad de parte de la propia Contraloría General de la República hace unos tres años. De manera que con eso queda esto informado.

Aquí, en modificaciones al plan de trabajo, cuando tenemos un plan de trabajo ya definido y este no está escrito obviamente en piedra, cuando es necesario quitar algunas cosas o agregar, es nuestra responsabilidad informarle a la Junta Directiva, al Comité de Auditoría y a la Contraloría General de la República.

Incluimos un nuevo plan que es este que ven en verde, que se llama seguimiento a la implementación de la estructura orgánica y tiene que ver con que la Junta, en un esfuerzo desde hace ya algunos meses, definió una nueva estructura, un nuevo plan, unos lineamientos estratégicos y vamos a estar en este año, espero yo, en lo que resta, trabajando la organización alrededor de la implementación de esto y consideramos conveniente darle seguimiento y dedicarle algún tiempo a esto.

Eliminamos dos cosas. Una que tiene que ver con el seguimiento de los planes de acción de experiencia del cliente, y productos y servicios. Acordémonos que los famosos planes de acción, en algún momento doce, trece, catorce, que alguna vez se plantearon, después se modificaron a cinco o seis, y todo eso ya quedó eliminado. Esas son de las cosas que erráticamente la Administración ha creado y finalmente las deja botadas. No se cumplen y la estrategia es eliminarlas. Ahora vamos con el CMI y vamos a dar seguimiento a esto. Y entonces ese estudio ya no tenía razón de ser.

Lo mismo que el seguimiento e implementación del proceso de gestión, que es un proceso que estaba definido en la estructura anterior y en la estrategia anterior, y en esa estructura y en esa estrategia eso se va a manejar en forma muy diferente. Entonces, deja de tener sentido ese estudio, entonces eso lo vamos a eliminar. Son las modificaciones que está sufriendo el plan de trabajo a estas alturas.

Básicamente, tenemos la obligación de informar a ustedes sobre un plan de trabajo complementario que tiene la Auditoría y que tiene que ver con el tema de legitimación de capitales. Este es un plan que se complementa aparte del plan de trabajo de la Auditoría. Hay un plan de trabajo específico para esta área. Se formuló obviamente y se sometió a consideración del Comité Corporativo de Auditoría de la Junta Directiva en su oportunidad y tenía tres estudios.

La primera evaluación ya la hicimos y la ejecutamos en el primer trimestre. Al mes de junio ya teníamos un avance del 47% de la segunda evaluación y tenemos una evaluación para lo que resta del año. Y cuando digo evaluación es que son estudios definidos, formales, lo que no quita que en el ínterin vayamos ejecutando otras pruebas que se refieren a este tema de la legitimación de capitales. De ahí generamos recomendaciones y las vamos revisando.

Aquí vemos que de las recomendaciones que se emitieron del primer informe, un 39% ya está cumplido. Hay en proceso un 54% que están en el plazo y hay 11 recomendaciones que están por validar, lo que significa que la Administración dice haberlas cumplido y nosotros estamos en el proceso de ver si ese cumplimiento está suficientemente sustentado como para cerrar la recomendación.

Este tema de la 7786 y todo lo que tiene que ver con cumplimiento lo hemos revisado, hemos sido muy críticos con ellos, con este tema, le hemos insistido mucho, sobre todo al señor Subgerente General de Negocios, de que realmente el cumplimiento en el Banco es una piedra en el zapato para el servicio al cliente y que es un tema al que tiene que ponerle demasiada atención para que, si bien es cierto, sea una responsabilidad el velar por toda esta materia, no se convierta en un freno en lo que tiene que ver con el servicio al cliente. Hay que trabajar mucho en eso, lo mismo que en eficientizarlo. Hasta la saciedad he dicho que es un área que responde mucho a reprocesos, a procesos manuales, lo que nos lleva a tener más de ciento veintipico de gentes, cuando bancos menos grandes que nosotros trabajan esto con veintialgo de funcionarios.

Es un tema que nos sale demasiado caro y que deberíamos de automatizar en forma importante, y ojalá que ese recurso lo podamos meter a hacer negocio y no en estas labores.

Sobre este tema de la evaluación que planteamos en materia de legitimación de capitales, y por norma también, nos pide una última nota que tuvimos de la Sugef que la Junta conozca un poquito más del resultado. Entonces, tal vez le voy a pedir a Maritza que exponga muy ejecutivamente las conclusiones de esa evaluación. Adelante, Mari.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Maritza, don Manuel.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí. Es una consulta, don Manuel, porque pasó muy rápido lo de la calificación. Dice que usted tiene ahí a alguien para que nos converse ahora algo de eso, pero ver que tiene en la parte de planificación puntual un 100. En la parte también de informes, un desempeño de 100; en cuestiones de trabajo, un 100; pero aquí viene una modificación en la diapositiva 15...

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Grettel, está hablando ciertamente de la evaluación de calidad, para que te pongás en la filmina.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Exacto. De modificaciones al plan de trabajo, que me gustaría saber, y usted acaba de mencionar también, que está proponiendo una evaluación externa porque está evaluándolo un área de calidad, porque esa iba a ser una de mis preguntas. ¿Quién revisa o quién audita o da evaluaciones a la parte de la Auditoría? Y al ser un dispositivo interno, pues podemos tener ahí algún tipo de conflicto de interés. La pregunta es si esto estaba presupuestado, porque usted lo trae como modificaciones al plan de trabajo. Entonces, eso genera obviamente modificaciones también al presupuesto. Esa es la consulta puntual en este tema.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Vamos a ver. Primero, las autoevaluaciones de calidad no generan ningún conflicto de interés porque más bien es por normativa que estamos obligados a hacerlas. Es básicamente como la autoevaluación que hace el Banco de su Sistema de Control Interno, lo cual no significa que no está sujeta a una auditoría externa, sino la periodicidad en ese caso son anuales y las evaluaciones externas son cada quinquenio. Para evitar de alguna forma el sesgo de que las áreas que ejecutan los trabajos de auditoría sean los que hagan esas autoevaluaciones, nosotros tenemos un área, dentro de la Auditoría Interna, de calidad, que es un área completamente separada que depende directamente de la Subauditoría y de mi persona. Esas son las que ejecutan esas evaluaciones para evitar ese sesgo.

Luego, esa evaluación externa efectivamente está en el presupuesto que se planteó para ese año y que ya ustedes aprobaron en la sesión pasada. Entonces, sí, ya tenemos un presupuesto que en este caso creo que es de, como de \$12 millones. Creo que en un estudiecito de mercado que habíamos hecho habíamos incluido ya ese presupuesto.

Para tener el dato, en el 2008 nosotros hicimos, porque esta normativa ya data de hace ratillo, la primera autoevaluación y tuvimos un 96%; en 2009, tuvimos un 98%; en el 2010, la hizo Deloitte y tuvimos un 98,57%. En el 2010, un 98,93%; en el 2013, un 95%; en 2014, un 95%; en 2015, un 95%, y así por el estilo. La verdad que la menor nota que hemos tenido fue en la evaluación que nos hizo la Contraloría, que tuvimos una nota cercana al 90%, porque la evaluación de Contraloría fue mucho mucho muy estricta, con instrumentos, no los que ellos ejecutan normalmente, sino con otro tipo, y aun así fue, yo creo, la mejor nota de las auditorías públicas del sector financiero, pero este esfuerzo es de todo el tiempo.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

El contenido presupuestario por el seguimiento e implementación de la estructura orgánica, ese no me lo contestó.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Eso es un estudio nada más que vamos a incorporar ahí. Eso no tiene presupuesto por aparte, es solo un estudio con el mismo recurso que tenemos en la Auditoría. No significa ningún costo adicional al que tenemos.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Gracias.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Mari se iba a referir, porque por norma tenemos que hacerlo, al tema resumen del resultado de la evaluación de legitimación de capitales.

**La Directora de Auditoría de Negocios, Sra. Gómez Artavia:**

Grettel, ¿serías tan amable, en donde está el dardo? Gracias. Buenas noches. Efectivamente, esto corresponde al resultado de la primera evaluación que hicimos este año, en donde había tres objetivos: uno es los resultados de la autoevaluación de gestión del riesgo de legitimación, el cual ya se había presentado a este órgano, y queda entonces en este informe el cumplimiento de funciones de la Oficialía y la generación de reportes de ROU y ROM.

Básicamente, lo que don Manuel ya les comentó. Cuando nosotros vemos las funciones de la Oficialía, pues estas cumplen con lo que establece el artículo 19 del Conassif. Aquí el tema no es tanto este cumplimiento, sino la eficiencia con la que se lleva el proceso integral de la valoración o la gestión del riesgo de legitimación, en donde, en temas generales, hay muchos reprocesos, requerimientos tecnológicos que no se implementan de manera oportuna y capacitación insuficiente. De este tema, como bien lo dijo don Manuel, ya nos hemos referido y todavía esta parte no ha logrado una madurez como la que se requiere.

Otra de las cosas que ahí también pudimos ver es el enfoque de los informes de la Oficialía ante el Comité Corporativo de Cumplimiento, lo cual hace que se pierda mucho más tiempo y que pueda haber elementos que no se estén abordando de manera completa porque el informe no es como tan contundente en ese sentido y aquí hay una oportunidad de mejora.

Y, por último, un tema que tiene que ver con el tipo de cambio que se utiliza para los ROU y ROM, que aquí hay que tener muy claro que estos reportes hay que hacerlos, hay una periodicidad, y sí, las transacciones se están informando, el tema es el monto por el que se informan. Aquí no había una claridad en cuál era ese tipo de cambio, por tanto, había que hacer una consulta al respecto.

Básicamente, estos son los temas que salen en este segundo informe y pues para ello ya se emitieron las recomendaciones respectivas y están los planes de implementación presentados por la Administración. No sé si hay alguna duda.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Gracias, Mari. En el seno del Comité Corporativo de Auditoría, obviamente vimos y desarrollamos otros temas relevantes, pero que en realidad no deberían ser de discusión de la Junta Directiva, sino que de discusión básicamente con la Administración activa, sobre todo en la figura de la señora Gerente y del Subgerente General de Negocios. Sin embargo, si se abordó un tema del cual el Comité, en la persona de los señores Directores, don Raúl y doña Shirley, estuvieron interesados en que la Junta tomara alguna acción en forma directa y ahí me voy al tema del acuerdo que tiene que ver con el Proyecto del nuevo IaaS y la empresa Sonda.

Ahí informábamos y hemos generado desde la Auditoría advertencias y algunos documentos de la situación que se presenta con este proceso, en el tanto el proveedor ICE-DataSys, y ahí ponemos ICE-DataSys porque, aunque el contrato final es con el ICE, el que está detrás de este tema es DataSys, y nos preocupa la relación y la falta de colaboración que está obteniéndose de estos proveedores y que podrían impactar en forma relevante la calidad y la oportunidad con que podemos hacer este proceso.

De ahí que ustedes verán que, además de dar por conocido el informe de labores, estamos incluyendo una recomendación respetuosa, recomendación al final, en la que le decimos a la Junta Directiva que instruya a la Administración para que ponga especial atención en el tema relacionado con la implementación del Proyecto IaaS con la empresa Sonda, dada la falta de colaboración reportada por el actual proveedor ICE-DataSys en la ejecución de las tareas del Proyecto necesarias para lograr un cambio exitoso en el tiempo y conforme al cronograma del Proyecto. Eso fue una discusión importante y que tiene bastantes bemoles por ahí.

En la segunda, que se instruya a la Administración para que tome las medidas necesarias para atender oportunamente y en los plazos pactados las recomendaciones comunicadas en los informes que tienen que ver con Seguimiento del PETI (se expuso en el Comité Corporativo de Auditoría), Gestión de inteligencia táctica de negocios, Gestión de la experiencia del cliente en canales digitales, y Gestión de las operaciones, de frente a la relevancia de los posibles riesgos relacionados.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Don Manuel, usted ya está leyendo el acuerdo y, por ejemplo, yo tengo algunas consultas antes del acuerdo.

**El Auditor Interno, Sr. González Cabezas:**

Sí, nada más quería explicar básicamente los temas que se incluyen en el acuerdo y que no se desarrollan acá, pero porque es así, pero con gusto atenderemos cualquier consulta.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Tengo varias. La primera es con respecto a la advertencia que viene en el informe. Esta advertencia apenas se va a ver en el Comité Corporativo de TI porque a mí me acaba de llegar la propuesta de agenda para el jueves. Sin embargo, leyendo la propuesta de agenda con los documentos, ustedes hacen una advertencia atemporal.

Me cae en completa incoherencia advertir sobre algo que ya se solucionó. O sea, pasa algo y como pasó, entonces advierto, y es sobre la capacidad de la suite de Codisa, que obviamente no se pudo prever que el hardware de Huawei no fuera del tamaño de los espacios en Codisa, cambiar el espacio, sin embargo, se solventó en la misma semana, como decir miércoles, y viernes nace la advertencia.

Después, la otra advertencia que ustedes puntualizan es la de *Ransomware* para ICE-DataSys y es una advertencia errónea que nos puede hacer incurrir a los Directores en error porque obviamente el riesgo de un *Ransomware* no es solamente para un DataSys como el IaaS, es para todos los sistemas del Banco. El *Ransomware* puede entrar por Auditoría, el *Ransomware* puede entrar por Popular Pensiones, que de hecho tenía un flanco débil ahí.

Entonces, esa advertencia a mí me generó cierta extrañeza en el informe.

Después, tenemos como tema siguiente en la agenda el informe de los casos de la parte de la Dirección Jurídica y es un informe que no puede tener obviamente un nivel medio.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana, pero eso es el punto siguiente, disculpe.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, pero dentro del informe que está de Auditoría, ellos tienen clasificaciones de insatisfactorio para ciertas áreas, que no nos lo expusieron, y una de las insatisfactorias o que necesita mejorar, que está en amarillo, es precisamente la de los juicios laborales. En cambio, la de... Eso está en la presentación, doña Genoveva.

Es la diapositiva, por ejemplo, yo estoy parada en la diapositiva, en este momento, la 7, seguimiento de PETI de TI. Seguimiento de PETI de TI lo ponen en insatisfactorio, cuando nosotros en el Comité Corporativo de TI hemos visto que todo lo del PETI ha ido apegado a lo del Plan Estratégico que estaba. ¿Cuál Plan Estratégico estaba? Uno que se tuvo que generar dentro de la Dirección de Tecnología de Información porque en el Banco no existía un Plan Estratégico en el 2022 para apegar a ese Plan. Vean lo ilógico de esta calificación.

Ahí es donde entonces yo me devuelvo. Usted hace toda una alegoría de las calificaciones que ha recibido desde el dos mil qué, mencionó 2009 y todo. Qué pena, don Manuel, porque no puede mejorar quien no tiene la humildad o la capacidad de entender que pueda ser y estos informes no se apegan en el propósito, en la autoridad, en la responsabilidad, en la parte de planificación.

Usted vino a esta Junta Directiva a decir que no se iba a apegar a la planificación que está haciendo el Banco estratégica. Sin embargo, ahora nos trae modificaciones a su plan estratégico, como la que presentó en la diapositiva número 15. Entonces, son situaciones en su informe que a mí no me deja clara esa calificación. Lo que sí me quedó claro es que usted tiene una unidad de calidad que autocalifica, pero que no permite mejorar. Es un margen muy pequeño de un 2% y nosotros necesitamos tener a una Auditoría que tenga respeto por el ente superior, que genere confianza... Porque la Auditoría que usted dirige, don Manuel, no solamente tiene falta de confianza para este Órgano Director, sino para toda la Institución y eso no se ve reflejado en esa calificación de 98.

Yo, particularmente, la exposición al riesgo que hace la Auditoría de esta Institución no la califico con un 98% y no la puedo recibir. Definitivamente, aquí hay errores en la elaboración de estos informes, no se apegan a la estructura temporal, no tienen una objetividad clara de la Auditoría.

Entonces, yo, particularmente, no recibiría el punto 1, y solamente aceptaría el 2, el 3 y el 4. No sé mis compañeros, pero yo, con base en todas las situaciones que han estado pasando y la forma en la que se autocalifica de excelente la Auditoría, no lo puedo recibir. De verdad que no.

**El Auditor Interno del Banco Popular, Sr. González Cabezas:**

Bueno, a ver, vamos a desgranar un poquito su comentario, y yo en resumen podría decir: lo escucho, lo respeto y desde luego que no lo comparto porque son apreciaciones obviamente subjetivas que no tienen ninguna base para formularse si yo lo que estoy documentando y lo que estoy presentando tiene base técnica para decirlo.

Yo no puedo aceptar de ninguna forma o compartir que ese criterio que usted expone sin ningún fundamento sea el que prevalece en el Banco porque tengo datos estadísticos en que recopila la opinión de las diferentes instancias auditadas, y las calificaciones son muy buenas, contrario a lo a que usted se le ocurre, sin ningún fundamento, acusar o decir.

Eso revela dos cosas: desconocimiento y una falta de respeto a la instancia de la Auditoría que represento porque, así como usted exige respeto, yo también exijo respeto para la Auditoría que tenemos porque sí está sustentada en datos reales documentados.

Cuando decimos que tenemos una calificación externa de un 98%, eso debería significar confianza para un Director porque lo está diciendo la gente que está calificada para hacer y decir esa calificación, no una apreciación subjetiva, pero como le repito, la recibo, la respeto, pero de ninguna manera la puedo compartir.

En cuanto a sus apreciaciones o sus juicios sobre oportunidad o no oportunidad, igualmente los puedo respetar, pero no los puedo compartir. Se hicieron en el momento y en tiempo oportuno para hacerlos, y me acuerdo muy bien de que el tema de la *Suite* y cosas de esas, los únicos que fuimos, acompañamos, porque ni siquiera fue la Administración a esa visita al *Data Center* de Codisa, fuimos nosotros.

De ese tema hemos detectado cosas en el momento y en el tiempo que ni siquiera la gente de Tecnología de Información acompañó, tan siquiera las autoridades, en visitas a ese sitio que se hizo. De manera que esto tiene mucha información por detrás que quizás ustedes no conocen, pero que no vale la pena quizás en esta instancia entrar a discutir.

Dicho eso, podríamos pasar a alguna otra duda de algún señor Director.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo, en relación con... creo, señores, que los puntos dos y tres, aunque yo tengo una propuesta diferente, más bien yo aprobaría el punto uno porque es el informe de labores; el dos y tres no están dentro del informe de labores, esos los podemos ver aparte, pero el punto uno es el informe de labores del señor Auditor.

El uno es dar por conocido el informe de labores, porque ya los otros tres puntos no tienen que ver nada con el informe de labores del señor Auditor.

**El Auditor Interno del Banco Popular, Sr. González Cabezas:**

Bueno, el cuarto sí sería... es obligatorio que lo puedan tomar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, perdón, el cuarto sí. El uno y el cuatro sí. Yo le haría una modificación al acuerdo que se está presentando y aprobaría el uno y el cuatro, señores directores, si ustedes están de acuerdo. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Antes de eso, doña Genoveva, yo quisiera manifestar que no me cobijo en las manifestaciones que hace la Directora González. Yo particularmente tengo una confianza absoluta en la Auditoría Interna y los órganos de control en general del Banco, de manera que no me cobijo como parte de este parte colegiado, como lo hace ver doña Iliana, porque discrepo de su opinión. Igual, tiene el derecho a manifestarla, pero yo no la comparto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Yo como Presidenta del Comité Corporativo de Auditoría, y con el *expertise* que me asiste, tampoco comparto esas aseveraciones y quiero que quede en actas que definitivamente ni las comparto ni tampoco coincido con que se falte el respeto así hacia los órganos de control en este colegio.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Eduardo Navarro.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Gracias. Tal vez yo un poco tiene que ver precisamente con la propuesta de acuerdo porque bien atiende usted, señora Presidenta, y quiero reforzar su propuesta porque sí vale mucho la pena — y a los compañeros del Comité Corporativo de Auditoría—, hay un razonamiento por el que nos estén proponiendo incorporar el dos y el tres.

Entonces, como lo que estamos viendo es el informe del primer trimestre, y dado el planteamiento del señor Auditor, valdría mucho la pena que en el marco de una recomendación del Comité pudiéramos este órgano dimensionar las recomendaciones, pero fuera del tema de recibir el informe del plan de trabajo.

Porque, ya que se está hablando de un tema de confianza, recibir estos dos temas, los puntos dos y tres que son gruesos y sensibles, y que debe tener el razonamiento el Comité Corporativo de Auditoría para que esté incorporado en las recomendaciones, lo que tendría muchísimo

más valor era verlo en un contexto diferente y no dentro del informe del Plan de Trabajo, porque más bien entonces genera en uno, “bueno, será que hay algo más que discutieron más con la Administración que no estamos conociendo”.

Entonces, yo de verdad votaría la propuesta de la señora Presidenta en el tanto y el cuanto abramos un espacio para de verdad dimensionar esos puntos dos y tres como corresponde en una sesión que no sea para el tema del plan de trabajo, de avance del plan de trabajo, respetuosamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, desde luego.

**El Auditor Interno del Banco Popular, Sr. González Cabezas:**

Señora Presidenta, yo no tengo ningún reparo en que las recomendaciones dos y tres de propuestas de acuerdo sean eliminadas del acuerdo que se vaya a tomar. De todas maneras, estamos generando un documento sobre este tema que de repente lo podemos ver en la Junta Directiva en algún momento.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

O en el Comité.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

O en el Comité también.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo comparto la preocupación del tema. Daniel ha encabezado una comisión... no una comisión, un grupo de trabajo con el ICE. Yo no he estado presente ahí por un tema de conflicto de interés que ya manifesté, pero, si bien es cierto es un tema de gestión del Banco, también tiene que ver con implicaciones legales con el alcance de los contratos.

Para ponerlo en metáforas, como lo he hecho últimamente, es quién va a pagar el camión de mudanza porque nos estamos pasando de un sistema a otro, quién va a pagar ese camión de mudanza y dónde está la responsabilidad del proveedor.

Entonces, hay una estrategia que está liderando Daniel, que ellos están esperando los escenarios para ver cómo lo vamos a atender, pero sí es un tema grueso, de análisis, que también lo podríamos ver en conjunto con la Auditoría Interna cuando llegue a la Junta Directiva para vean los hallazgos, las recomendaciones y los planes de acción.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Muy breve, doña Genoveva. Lo que sí es cierto aquí —y en aras de construir— es que este informe contiene un diccionario de hallazgos muy bien identificados y muy bien analizados que es importantísimo que la Administración los reciba a efectos de que proceda con la búsqueda de planes remediales y de la solución desde la causa raíz, que es lo que incluye justamente cada uno de estos temas.

Entonces, me parece valiosísimo que más bien sea la Administración que exponga de la totalidad de este informe para efectos de que proceda y coordine con la Auditoría Interna para ir resolviendo. Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, doña Shirley. Señores, primero que todo, pido el acuerdo para ampliar la sesión, si están de acuerdo, señores directores.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 6032 hasta las 20:52 a fin de avanzar con los puntos agendados”.**  
(994)

## **ACUERDO FIRME.**

### **La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Quería consultarle a don Manuel, y para la generalidad, esto que discutía doña Iliana sobre la autoevaluación, ¿así es como se hacen usualmente entonces las autoevaluaciones, o sea, es lo que procede para el Banco, que dentro del mismo departamento se evalúe y es lo que el ente también da por válido, don Manuel?

### **El Auditor Interno del Banco Popular, Sr. González Cabezas:**

Sí, señora. Así está normado, es como procede.

### **La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Muy bien. ¿Y así se hace para los demás departamentos o las demás áreas?

### **El Auditor Interno del Banco Popular, Sr. González Cabezas:**

No, esto es para la Auditoría Interna y está normado así por la Contraloría General de la República. También existe una normativa que obliga al Banco a hacer una autoevaluación y le da reglas del juego, de cómo actuar.

### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, si no hay más preguntas, entonces aprobamos el acuerdo tomando los puntos uno y dos... déjenme buscarlo porque como yo lo tengo diferente a como lo traían acá. Entonces, sería:

1. Dar por conocido el informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular correspondiente al segundo trimestre de 2023, el cual muestra un avance del 47% en su plan de trabajo. Asimismo, dar por conocido el resultado de la Autoevaluación de Calidad para el periodo 2022, del cual se obtuvo una calificación del 98%.

También, tomamos el acuerdo de que se eliminan el dos y el tres, pasamos al cuarto:

4. Dar por conocido el avance en la ejecución del Programa Anual 2023 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley n.º 7786, el cual presenta un avance conforme a lo planificado. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el artículo 14º del Acuerdo Conassif 12-21.

Si están de acuerdo, señores directores, procedemos a votar el acuerdo. Doña Iliana.

### **La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, estoy de acuerdo con el punto cuatro. En el punto uno, lo justifico: no estoy de acuerdo en la parte de la evaluación que califica a la Auditoría Interna con un 98%, debido a que considero que debe tener oportunidades de mejora en el punto 1.1. Propósito, autoridad y responsabilidad, debido al riesgo a que ha sometido al Banco con el AG-73-2023.

En el punto 1.2. Pericia y debido cuidado profesional, debido a que incluso en el mismo informe que da a esta Junta Directiva que se le solicitó que brindara las bitácoras y papeles de trabajo, declara que no las tiene, eso indica que hay errores ahí. En el aseguramiento de la calidad, en la parte de planificación puntual, donde prefirió separarse del plan estructural del Banco, que es el punto 2.7. que dice planificación puntual.

En todas esas calificaciones tiene un 100%, y aquí hemos sido congruentes en que definitivamente, cuando hay un área que necesita mejorar, necesitamos tener un margen en las calificaciones de mejora para poder trabajar, y estas calificaciones del 100% en esta autoevaluación, que ya nos quedó claro que viene desde el seno de la Auditoría Interna, no permite ese margen de mejora.

Esa es mi razón por la cual no acepto esta parte uno del informe, simplemente, y no pretendía que ninguno de ustedes se cobijara con mi votación: yo siempre actúo de forma independiente, don Raúl, nunca trato de arrastrar a los directores, siempre trato de dejar constando en actas lo que considero con base en mi pensamiento y a mi evaluación de lo que hago de cada tema que se valora aquí. Así es que, don Raúl, perdón, no quería cobijarlo.

### **El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No se preocupe.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sin embargo, debo ser coherente conmigo misma, así como usted lo es muchas veces cuando evalúa otras planificaciones, que usted tiene mucho *expertise* y ve que tienen falencias. Yo aquí no puedo votar positivo cuando veo que debe existir un margen de mejora, sobre todo por los acontecimientos inclusive a nivel nacional que exponen al Banco, esa es mi coherencia.

Muchas gracias, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Iliana.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por mayoría:

**“1. Dar por conocido el informe de labores de la Auditoría Interna del Banco Popular correspondiente al segundo trimestre del año 2023 el cual muestra un avance del 47% en su plan de trabajo. Asimismo, dar por conocido el resultado de la Autoevaluación de Calidad para el periodo 2022 del cual se obtuvo una calificación de 98%.**

**2. Dar por conocido el avance en la ejecución del Programa Anual 2023 para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786, el cual presenta un avance conforme a lo planificado. Lo anterior en cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 del Acuerdo Conassif 12-21”. (1000)**

## **ARTÍCULO 15**

8.6.1.- Capacitación del Plan de Administración de Crisis de Imagen (PACI). (Ref.: Oficio GGC-1262-2023)

Al ser las **veinte horas con seis minutos**, ingresan a la sala de sesiones: Fernando Rojas Araya, Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Pablo Guerén Catepillán, Jefe de la Unidad de Comunicación Corporativa, y José David Ulloa Soto, Consultor Externo.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:**

Muchísimas gracias. En realidad, estamos dando cumplimiento a un acuerdo de la Junta Directiva Nacional, en específico, el acuerdo 758 de la sesión 6014, que tenía dos puntos, el primero, ustedes ya vieron muy bien, que fue el Plan de Administración de Crisis de Imagen, que lo aprobaron y siguió algunas reformas y actualizaciones, pero la segunda parte nos solicitaba a la Administración que hiciéramos una capacitación a las juntas directivas de todas las sociedades y estaríamos concluyendo, con este acto, hoy, aunque nos falta Popular SAFI, porque tuvimos un asunto que estaba programado para mediados de este mes y tuvimos que cambiarlo, por eso, será el próximo jueves, pero hemos ido por todas las juntas directivas, muchos de los señores Directores y Directoras que están acá nos han acompañado tanto a Pablo como a José David Ulloa, a quien presento.

Don José David es experto en comunicación y mercadeo, es profesor universitario y tiene una amplia experiencia en eso, tanto en privados y en asesoría pública, pero, en específico, acá está como uno de nuestros proveedores del área de capacitación de la Dirección de Capital Humano que a través de la empresa ABBCQ Consultores nos lo facilitaron para esta capacitación.

Doña Genoveva y señores Directores y Directoras, lo que tenemos es un ejercicio muy rápido: ustedes ya conocieron el PACI en este seno y lo que queríamos, más bien, era un ejercicio más de vocería; ver la importancia de la vocería y cómo tener estas lecciones que queríamos compartir, entonces, David lo va a tomar y Pablo que nos acompaña.

Muchísimas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Fernando.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:**

Lo que queríamos, más bien, era un ejercicio más de vocería y ver la importancia de la vocería y tener estas lecciones que queríamos compartir y entonces David lo va a tomar.

#### **El Consultor Externo, Sr. Ulloa Soto:**

Buenas noches, trataré de ser muy breve, de hecho, ya con algunos compañeros estuvimos en otras sesiones como bien decía ahorita don Fernando, y con algunos de ustedes, de hecho, estuvimos el año pasado también trabajando un taller, que estuvimos como hora y media más o menos, donde hablábamos un poco del tema de vocería.

Hoy, para querer hacer el ejercicio un poquito diferente, y sabiendo que teníamos poquitos minutos en agenda, de hecho, tenemos unos videos para compartir, de hecho cuatro precisamente, son videos muy cortos, de hecho los primeros tres videos, cada uno es un video de uno o dos minutos de situaciones que se han presentado a la hora de realizar entrevistas, donde de alguna forma, de alguna manera, a lo largo de la conversación, la entrevista se distorsiona un poco porque tenemos en frente periodistas que tienen su experiencia, que tienen ahí su forma de preguntar, y queremos primeros ver esos tres videitos, donde cada uno de los casos hay una moraleja o enseñanza particular y en el último video, ponerles en seis minutos una serie de recomendaciones o consejos que nos dan diferentes expertos en temas de vocería.

Más bien ahí molesto a don Luis. Vamos a brincaros el video número 4, o sea, veríamos el uno, el dos, el tres y el cinco. En el primero tenemos una situación donde hace poquito tiempo, hace menos de dos años, en una entrevista de Canal 7, estando don Ignacio Santos y don José María Figueres, en una entrevista, y pasa lo que vamos a ver a continuación. El videito dura minuto y once segundos, vamos a verlo nada más muy brevemente, pero lo que quiero es que analicen y que vean como la situación se convierte en algo complejo en cuestión de segundos.

<https://youtu.be/-UoX9MyizGU?si=WbJ9IKE5VRPitMq7>

Mientras ponemos el segundo video, definitivamente en el momento en que confronta a don Ignacio, faltaron argumentos de peso para que don Ignacio no se le viniera encima a decir "con qué pruebas, con qué documentos, con qué hechos usted está haciendo esa afirmación". Vamos a hora con un segundo video.

<https://youtube.com/shorts/ujP3piP9Vgl?si=Jif4ef4lxU1NhHNq>

En este podemos ver un caso donde el periodista maneja información y trae documentos que al principio obviamente Maduro no los ve venir. Aquí tenemos una situación donde el periodista se preparó muy bien y en el aire agarra Nicolás Maduro y no sabe por dónde meterse más que tratar de atacarlo directamente porque no tiene cómo debatir contra los documentos que le está presentando Jorge Ramos en esa entrevista.

#### **El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Tan fuerte que después de esa entrevista le impidió la salida del país. Hasta quedó retenido.

#### **El Consultor Externo, Sr. Ulloa Soto:**

<https://youtu.be/UhJrgXWygBs?si=bCB9b6Kkf1wdUcJA>

En este tercero, definitivamente lo que queríamos aquí compartir con ustedes es el tema de perder los papeles, de perder los estribos, ambos lo pierden, obviamente Jaime Bayly con su colmillo, y obviamente dirigiendo el programa trata como de controlar la situación, pero aquí evidentemente ambas partes se ven muy mal, por no controlarse.

Y ahora, nada más para finalizar, en este último videito queríamos compartirles siete consejos, siete tips que nos dan para temas de vocería a la hora de que estamos en ese tipo de entrevistas para tratar de evitar casos como los que acabamos de ver.

<https://youtu.be/TJAbOeb7NEA?si=EfBII0C03wkYVvvy>

Quisimos hacerlo diferente a lo que ya veníamos conversando en las demás sesiones. Recordarles que ustedes están hablando frente a los diferentes medios, están representando a la institución y a los más de 4.000 colaboradores. No están hablando a títulos personal. Tal vez uno puede creer "ah no, yo eso lo manejo, yo tengo la experiencia, yo puedo hacerlo, yo puedo salir a hablar, no pasa nada", pero tal vez, no me he sentado a ver el escenario. Si es un escenario controlado, que me es favorable, el momento, la información como lo decía ahora el compañero y ahí como último consejo, sugerencia, recomendación, recordarles que tienen el equipo de comunicación para apoyarles y darles guía cuando tengan que prepararse ante algún tipo de entrevista. Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Preguntas señores?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

A mí me toca bailar con la más fea. Para eso me tienen aquí y hago muy bien mi papel. ¿Qué pasa cuando los directores sufren ataques personales y no encontramos ese apoyo en el medio de comunicación del Banco, que son ustedes? Como lo que pasamos hace poco, eran ataques personales a nuestra idoneidad y cuando lo buscan, bueno, la señora presidenta y todos los buscan, o sea, no actúen, no digan nada, y los ataques continúan con la denigración de la imagen de la Junta Directiva. Yo no he visto un manejo apropiado de parte de ustedes como comunicación sobre ese tema.

**El Jefe de la Unidad de Comunicación Corporativa, Sr. Gueren Catepillán:**

Doña Iliana, créame, hay que responder eso con la mayor transparencia posible. Créame que con los elementos que contamos hoy, hemos hecho lo máximo posible. La nota del 28 de julio, tal vez la más delicada de las nueve que tuvimos en julio. Nueve notas complicadas en julio, en un solo mes, nueve, una cada tres días, hace mucho que no teníamos un mes así en el Banco, hace mucho, mucho, mucho.

Créame que si esa nota o cualquiera de las otras hubiese sido reproducida por otros medios de comunicación en el mismo día, tal vez esta misma reunión sería distinta o no se estaría produciendo, y eso lo logramos con los recursos que hoy tenemos. Lo dije anoche en Pensiones, lo dije frente a ustedes, el otro día. Este Banco tiene dos periodistas, y yo creo que las autoridades que están aquí presentes tienen consciencia de que eso es insostenible comparado frente a lo que tiene Banco Nacional, frente a lo que tiene Banco de Costa Rica, equipos superiores a las quince personas en toda el área de comunicación, y créame que los esfuerzos humanos que hacemos los dos periodistas que hay aquí son los mayores con el apoyo de don Fernando.

El resguardo de cada uno de ustedes para mí es prioridad absoluta. no expandan una onda expansiva que podría ser muy, muy compleja para ustedes como personas y para la entidad, y lo hemos logrado contener. ¿Puedo yo evitar que aparezca una nota con documentos que están comprados, de alguna u otra manera, el propio periodista, no sé si propia gente del Banco me está pasando esa información? Yo tengo esos documentos gracias a compañeros del Banco. ¿Cómo yo luché contra todos esos antecedentes? Créame que son infinitas. Hoy mismo, por el tema de dobles cobros en Uber, vea, antes de entrar aquí, hoy mismo, cuestionamiento al Banco Popular porque Uber está cobrando doble a nuestros clientes. La verdad, me reúno con el periodista y le digo "mire, pero eso no es responsabilidad del Banco, vaya y pregúntele y le decimos "por esto no pueden culparnos a nosotros" y el enfoque totalmente diferente.

Créame, de verdad, con las herramientas que tenemos hoy hacemos lo humanamente posible por defender la imagen de esta institución de la mejor manera posible, doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Muchas gracias, Pablo, muy evidente el recurso limitado que existe, muy evidente, y me gusta que lo dejara.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Vamos a ver, solo como aporte más que discusión. Hay una realidad y la realidad es la que dicen los economistas. Nunca pasé principios de economía, seguro, y es que este tipo de consejos genéricos es cuando *ceteris paribus*, todo lo demás tiene que permanece igual, porque en un Conglomerado como este, uno estuvo en el pasado, todo el mundo estar en la misma posición, también es muy difícil saber temas de legalidad, cómo controlar la vocería, hay que definir cómo controlar la vocería, sino controlas la vocería no puedes tener un mensaje uniforme, o sea, todos podemos hablar, pero vamos a ver, la mejor respuesta a la directora González es decirle qué dicha que todos no empezaron a hablar al mismo tiempo, porque no hubiéramos podido hacer nada, así es como tiene que decir el departamento.

Ustedes son los jerarcas, pónganse de acuerdo como mitigar este sistema de comunicación porque si no se incendia Roma y nosotros no alcanzamos como bomberos. Esa es la realidad, ¿por qué?, por la naturaleza del órgano que tiene que comunicar en ese momento. Si todo el órgano, estamos claros de lo que aquello genera y encauzamos hacia un embudo la comunicación, los efectos son mucho menos, para no decir, casi nulos en comparación a cualquier noticia por grave que sea.

Sale una noticia pequeñita, se le dispara, podemos usar este gobierno de ejemplo, podemos usar el pasado, podemos usar el antepasado, o sea, se les dispara cuando no hay respeto a los interlocutores y a las vocerías. Esa es la realidad, entonces, digamos que, aún lo que tenemos la pasión por confrontar, por comunicarnos o por tener esa relación, si la sostenemos, sale bien la crisis, cualquier crisis sale bien, incluso la más grande, pero me parece que es. Y lo otro es simplemente la repetición, la uniformidad, la verticalidad del mensaje, el mecanismo de comunicación de la Iglesia Católica a lo largo de dos mil años. Dos mil años todavía prevalece, jamás nadie cambia el sermón antes del sábado a las 4:00 de la tarde, y solo eso se dice y el cura tiene que leer la misa todos los días de un libro, y le dejan 20 minutos de libertad y el obispo de la diócesis le da directriz sobre esos 20 minutos de comentario, pero el resto es el mismo sermón en el mundo entero. La uniformidad, la verticalidad, la rigurosidad del mensaje, todo eso se puede cuando usted tiene claro que todos estamos juntitos, pero solo como aporte.

#### **El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Me gustó que se hiciera diferente, lo agradezco, porque yo esperaba una nueva charla, que está muy buena, por cierto. Y de lo que se presentó, me encantó el último mensaje, conviértase y manténgase en una fuente confiable, y yo quiero contrastarlo con el contra fáctico, ¿qué pasaría si no lo somos?, el periodista va a buscar siempre una puerta. Y la conclusión mía por la experiencia que he tenido, no solamente aquí, sino en otros órganos, es que es mejor que sea uno, y a veces hay que decir las cosas como son y poner el pecho a las balas.

Anoche terminé de leer un libro de Ben Bernanke, quien fue el *chief* de la FED, decía que dio no sabe cuántas declaraciones a la prensa y que en ese balance su criterio fue que debió haber sido más precavido porque uno nunca sabe cómo sus mensajes técnicos se van a interpretar de la manera correcta, entonces lo que él finalmente dejó como enseñanza es "aunque sea lo más complejo del mundo, trate de explicarlo de la forma más sencilla". Quería hacer este aporte porque sí me gustó ese último mensaje de ser confiable.

#### **La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Bueno, yo he podido hablar con don Fernando y con don Pablo, y a mí me parece que su abordaje de comunicación debe ser más sistemático, más estratégico, porque hemos hablado de que hay diferentes tipos de abordaje, por ejemplo, cuando hay un tema con los clientes, asociado a los clientes, fraudes, cobros doble, contracargos, la noticia que salió el domingo, ese tipo de cosas, estafas, eso sí se debe abordar a través, como lo digan los expertos, pero a través de un comunicado, a veces amerita un comunicado, o sea, lo viví en otro conglomerado.

Licencias, pasaportes, servicios, todo eso necesita un abordaje porque tiene que ver con la atención del cliente. Hay otras que tienen que ver con más aspectos reputacionales, como, por ejemplo, la nota de la nota, la del 73, que tiene abordajes más profundos, donde hay que hacer quizás, hay que atender *stakeholders*, hay que ir a hablar con diputados, o, por ejemplo, el MEIC.

Hay otros, que ese es un tema que yo sí me lo llevo como una gran consulta, y es cuando hay un ataque o hay una noticia sobre un director, porque yo lo viví, yo viví sobre una directora en particular, un ataque de cuatro a seis meses, y yo no sé si en la defensa de eso el Banco puede estar o no puede estar. Es como cuando un director comete una falta y necesita un abogado, el Banco no se lo puede suministrar. Si nos tenemos que llevar esa duda de doña Iliana para decirles "vea señores, cuando tiene que ver con un tema de idoneidad o un tema suyo como persona en su relación con el señor presidente o sus actuaciones, o conflictos de interés o temas que tienen que ver con su actuación como director, el Banco no puede hacer nada por usted o si puede hacer por usted" si tiene que ver por ejemplo con el tratamiento de un crédito, con algo que pasó alguna área interna, etc., pero nosotros debemos tener una sistematización de esas noticias y decir cuál es el abordaje y que ellos sepan cuál es el abordaje, porque si nosotros no tenemos esa sistematización nos vamos, no sé cómo decirlo, nos vamos a espantar por cualquiera, nos va a dar crisis por cualquiera, entonces no.

Doña Genoveva está viendo el periódico y ve que es una noticia sobre un tema de fraude. Ya ella sabe que hay un comité interno que tiene una directriz de Junta Directiva de cómo atender ese manejo y que hay un equipo de expertos que está sentado analizándolo y ella puede preguntarle al gerente o le puede preguntar a la dirección ¿cómo lo abordaron?, así y así y así y así.

Pero hay otros momentos donde sí requiere sentémonos, abordémoslo, políticamente es complejo, si decimos es tal démosle la vocería a tal, lo digo, por ejemplo, un proyecto de venta de un banco, esto tiene una lógica distinta.

Yo sí creo que en temas de comunicación nosotros tenemos que hacer una cosa más segmentada y más estratégica y más de dividida y que ustedes entonces vean cuántas noticias dañaron reputacionalmente con el tema de clientes y traer aquí un informe cada siete meses, cada seis meses con un periodicidad y decirles "vea señores, reputacionalmente el Banco se afectó por este, este, este tema", porque también puede ser que los temas se estén gestando aquí. Por las actas, está pasando que estamos haciendo indebido uso de la palabra, entonces hagamos esto, hagamos lo otro. Yo creo que por ahí debe venir el abordaje y cuando yo vi el informe, yo le dije a don Fernando, me parece bien, la vocería está bien, pero esto requiere, ¿por qué?, porque estamos ahora en una época distinta, ya no es La Nación, ya no es Canal 7, ya no es Repretel, ahora son 150 *tiktokers*, 150 medios de Facebook, hoy amanece un nuevo medio, hoy alguien quiere llamar la atención y saca algo, un banco competidor le paga a alguien para que hable mal de otro banco, muy complejo, no es el antes.

Yo sí les quería decir que necesitamos traer acá un abordaje distinto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ya le voy a dar la palabra doña Clemencia para que no se extienda esto mucho. A raíz de los acontecimientos suscitados días atrás, hay que buscar lo constructivo a futuro, no vamos a llorar sobre la leche derramada, arrancarle las plumas a una gallina es muy fácil, ponérselas no lo vas a volver a lograr. Ahorita yo oía a la señora gerente decir que ahora hay 150 medios y si nosotros tenemos dos periodistas, qué mal departamento de prensa, entonces y este señor que ha hecho todo lo imposible, porque me consta, yo no sé qué va a ser de aquí en adelante, de veras, si una crisis como la que tuvimos la volvemos a vivir. O sea, me imagino que a usted lo bombardeaban, en su oreja debió haberse puesto algo, no sé porque debió haber sido terrible.

Pero creo que se debería pensar, doña Gina, como administración en mejorar un poquito más de gente ahí en el departamento de prensa de este Banco. También segmentar, como están hablando, si don Pablo ve esta parte, este otro periodista, pero está viendo todo al mismo tiempo y yo creo que eso tampoco puede ser sano. Deberíamos hasta tener la periodista de la farándula del Banco, una cuestión así, verdad, pero, en fin. A mí una de las cosas que sí me sorprendió durante estos días era que una noticia que sé que iba a contestar el Banco, estaba en boca de más de diez empleados, ocho empleados, yo decía ¿y cómo se filtró eso?, o sea, es que me preocupaba esa parte. Si lo estaba manejando prensa, por decir nombres, nada más, cómo lo sabía Martín, cómo lo sabía el otro, el otro, el otro y el otro, y yo decía ¿cómo?

Más, una cuestión, el día que fue el comité de crisis, que estaba don Fernando, voy, éramos como seis, Daniel, como ocho, algo que se habló ahí, cuando yo iba camino a mi casa, a mí me llamó alguien y me dice “doña Geno es cierto que tal y tal cosa”, y le digo yo “qué pena, pero yo no estaba ahí”, claro que yo estaba. Entonces, yo digo, o sea, don Raúl me decía un día, es que doña Geno todo se filtra, las paredes tienen, pero es preocupante, es sumamente preocupante y yo creo que ustedes como prensa, yo me imagino que a ustedes les deben enseñar como blindar esa parte. Ojalá que no volvamos a tener una crisis como esta, Dios primero, pero sí les digo hay que blindarse un poquito más y creo que prensa necesita un poco más de apoyo en este Banco.

Yo tengo entendido, por ejemplo, la muchacha esta Ginette, es periodista, pero la tienen en Asamblea de Trabajadores, ¿qué hacemos con una periodista en Asamblea de Trabajadores? ¿Por qué no la ocupamos en prensa? Entonces vamos a ir a contratar periodistas, utilicemos los recursos del Banco, esa es mi observación.

Yo sí les doy las gracias, don Pablo, principalmente y don Fernando, como se manejaron las cosas, fue un poco difícil, yo lo sé, y más cuando uno fue víctima de estar en el ojo del huracán, me tocó, yo estaba muy contento de que yo iba invicta de no salir en la prensa, pero a todos nos toca y siendo uno mujer todavía está más expuesto a esto, pero yo sí les doy las gracias.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva quiero secundarla lo que está mencionando sobre la cantidad de personas que atienden estas situaciones y es la segunda vez que escucho a Pablo, lo escuchamos en Popular Valores. Casualmente nuestros directores hicieron la misma observación, porque además ellos le dan servicio al Conglomerado, así que creo que es algo que la Administración definitivamente debe considerar y no solo a lo externo, sino a lo interno también porque hay toda una labor interna que se debe hacer, la comunicación que se gesta, y que debe estar en los dos lados.

Lo estás diciendo Gina, ahora es Tik Tok, es Twitter, todas las redes sociales y definitivamente el manejo de esto. Además, esta Junta ve muy pocas veces qué está pasando o la opinión de redes del Banco. Ya doña Genoveva lo ha dicho, yo estaba acostumbrada ver un informe casi que mensual sobre las relaciones públicas y corporativas, entonces a mí me parece que tanto que hablamos del riesgo reputacional, del riesgo de contagio para nosotros debe ser algo que debe de estar aquí en el informe, cómo nos están viendo y no una vez al año y cada seis meses.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y hay que adelantarse. Como le decía yo a don Pablo, hacemos cosas interesantes, cosas que en este momento levanten más bien. Hay tanto en este momento Pablo, yo no sé quién es el que te da insumos, pero yo hay a veces de que se me va la mano de lleno el Whatsapp de cosas bonitas que están pasando y que a veces no las estamos publicitando ni estamos haciendo, lo que se hizo ahora, por ejemplo, para el Día de la Madre en sucursales, lo que sé que en este momento está planeando la Unidad de Género con los artistas discapacitados y no sé qué otras señoras, o sea, todo eso son cosas muy bonitas, las actividades que hace de Día de la Madre.

Yo siendo que hay muy buena información hacia dentro del Banco, porque uno lee, pero hacia afuera. Yo me peleo con don Fernando, yo sé que mañana me va a reclamar, no importa, pero yo le digo a don Fernando, don Fernando es que yo siento que la página del Banco es mala, es más, qué fue lo que le pregunté yo un día de estos a usted Pablo, que qué, cómo fue que le pregunté, y me dijo pregúntele a don Fernando,

no sé si ustedes lo vieron, Pablo yo creo que se enojó conmigo, después lo contento, déjeme ver qué fue lo que le pregunté para que ustedes se den cuenta donde yo digo qué por qué la página es mala, porque salió, aquí está.

Así está en nuestra primera feria de movilidad eléctrica, 18, 19, 20 de agosto, 11 a.m. a 6:00 p.m. Paseo Metrópoli, Cartago, ¿era ese, sí? Ajá, y entonces dije yo, ¿y eso qué? ¿A quién se le está mandando esto? Así está nuestra primera feria de movilidad eléctrica, el Banco Popular está haciendo una feria de movilidad eléctrica solo para Cartago.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:**

Estamos haciendo unos eventos en diferentes lugares con empresas que venden vehículos eléctricos, estamos financiándolos. Ese post que hicimos fue a lo interno.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es que no habla aquí de financiamiento y compra del carro con el Banco Popular.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:**

Era para los funcionarios, no era para los clientes. A los clientes, doña Genoveva se les informó de otras formas, correos directos. Nosotros cuando enviamos, por ejemplo, eso, en Cartago, geolocalizados, tal vez tenemos unos 500.000 correos de clientes y también los podemos geolocalizar por la región, pero en esa particular.

Claro que son oportunidades de mejora, pero sí estamos casi que tomando el liderazgo en vehículos eléctricos, es algo interesante.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias por aclárame, yo creo que soy un policía y una periodista disfrazada.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:**

Nosotros tenemos un cronopost, o sea, los 30 días del mes, a tres posteos diarios, hacemos posteos todos los días en las redes sociales y tenemos un cronograma tanto de efemérides como de anuncios puramente comerciales, buscando un equilibrio y también hacemos escucha de redes sociales, nosotros escuchamos nuestras redes y las de los clientes, y las de la competencia y sabemos cuál es nuestra posición relativa. Todos los meses las analizamos y sabemos qué hace Promérica, que hace el Nacional, que hace el de Costa Rica, que hacemos nosotros y digamos, lo que hacemos también es no saturar, es buscar un equilibrio complejo, pero siempre se puede mejorar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Bueno, muchísimas gracias. Señores, voy a cambiar un poquito el acuerdo porque ahí habla, yo diría que dar por conocida la capacitación del plan de administración de crisis de imagen, lo anterior en atención JDN-6014-Acd-758-2023-Art. 17 inciso 2. ¿Si están de acuerdo señores?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibida la capacitación del Plan de Administración de Crisis de Imagen (PACI).**

**Lo anterior en atención del acuerdo JDN-6014-Acd-758-2023-Art-17 inciso 2”. (1002)**  
(Ref.: Oficio GGC-1262-2023)

Finaliza la sesión al ser las **VEINTE HORAS CON CINCUENTA Y DOS MINUTOS.**

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

**SESIÓN ORDINARIA 6033**

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL TREINTA Y TRES** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS DEL MIÉRCOLES VEINTITRÉS DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Geneveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja. Ausente con permiso: el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

Además: la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega; el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Asistió de manera virtual: el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

## **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

Después de comprobado el cuórum, se conoce el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión 6031.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, su informe de labores del segundo trimestre del 2023 sobre la ejecución del Plan de Trabajo. (Ref.: Acuerdo CCC-15-ACD-141-2023-Art-8)

3.2.- La Sra. Jessica Ortega Marín, Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, remite el Informe de revisión de la normativa del ACUN para su alineación con la nueva estructura organizacional, en atención al acuerdo JDN-6007-Acd-654-2023-Art-5. (Ref.: Oficio ACUN-268-2023)

3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada el informe final que detalla el proceso de reclutamiento y selección realizado para el puesto de Gerente General Corporativo y para el puesto de Subgerente General de Negocios. **Confidencial**. (Ref.: Acuerdo CCNR-26-ACD-157-2023-Art-5)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para su conocimiento y aprobación, la modificación presupuestaria MI-007-2023 por un monto de ₡1.973.432 miles. (Ref.: Acuerdo CCA-15-Acd-150-2023-Art-12)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, la propuesta de Política de alternancia en la contratación de los servicios de Auditoría Externa, en atención del acuerdo CCA-10-ACD-95-2023-Art-5. (Ref.: Acuerdo CCA-15-ACD-151-2023-Art-13)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, la Carta de Gerencia y los Estados Financieros Auditados realizados por la firma Crowe Horwath CR S. A. para el Fondo Especial para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme), con corte al 31 de diciembre del 2022. (Ref.: Acuerdo CCA-15-ACD-141-2023-Art-3 y CPBS-9-ACD-60-2023-ART-5)

Comité Corporativo de Cumplimiento.

8.3.4.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para lo que corresponda, el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del 2023 sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y del financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Además, se solicita a la Junta Directiva Nacional, instruir a la Administración para que atienda las recomendaciones que ya fueron conocidas y aceptadas por ese Comité en el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del 2023. (Ref.: Acuerdo CCC-15-ACD-142-2023-Art-9)

8.3.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar el plan de acción propuesto para revisar, ajustar y mejorar las responsabilidades del personal en la primera línea de defensa, en cuanto a la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Además, recomienda se instruya a la Administración para que presente a ese Comité, el 31 de octubre de 2023 y el 31 de enero de 2024, informes trimestrales con corte a setiembre y diciembre de 2023, sobre el avance y resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción propuesto, y para que la Dirección de Tecnología de Información priorice el desarrollo e implementación, con la mayor brevedad posible, de los requerimientos tecnológicos incluidos en el plan. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6013-Acd-739-2023-Art-10. (Ref.: Acuerdo CCC-13-ACD-120-2023-Art-4)

8.3.6.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar el cronograma propuesto para la atención de las actividades restantes del Plan de Trabajo que está ejecutando el Equipo Normativo de la Ley 7786, relacionado con la vinculación y retención de clientes nuevos en el Banco Popular.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional, se instruya a la Administración para que presente al comité, el 31 de octubre de 2023 y el 31 de enero de 2024, informes trimestrales con corte a setiembre y diciembre de 2023 sobre el avance y resultados obtenidos en la ejecución del cronograma propuesto y para que el proyecto sobre la vinculación de nuevos clientes en el Banco Popular sea publicitado en los medios con una mayor intensidad, a fin de que se sume al mensaje de transformación digital de este Banco. (Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-121-2023-art-5)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Gerencia General Corporativa expone la hoja de ruta de Transformación e Implementación de la Nueva Estructura.

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, vamos con la aprobación del orden del día.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Doña Genoveva, ayer esta Junta acordó volver a agendar el tema del oficio 1857 de la Sugef, en donde se tocaba el tema de los planes de acción para solventar la auditoría externa de TI y si es posible que se ponga el tema en la agenda de hoy.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Con esta agenda tan cargada? ¿Hay que hacerlo?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Hay que hacerlo, vence mañana.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Metámoslo nada más y si quiere lo llama.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Okey, aprueben el acta antes de llamarlos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí.

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

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6033, celebrada el 23 de agosto de 2023, al cual se le incluye el siguiente tema:**

**La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, eleva para aprobación el Plan de acción para atender las debilidades y observaciones asociadas con el Informe de Resultados de la Auditoría Externa de TI, elaborado por la firma Crowe Horwath CR, S. A., y en atención al oficio SGF-1857-2023. (Ref.: Oficio GGC-1420-2023).**

**Lo anterior de conformidad con el acuerdo JDN-6032-Acd-992-2023-Art-11”. (1010)**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6031.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Pasamos a la aprobación del acta de la sesión 6031. ¿Alguien con algún comentario referente a esa acta?

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

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6031, celebrada el 16 de agosto de 2023”. (1011)**

## **ARTÍCULO 3**

3.1.- El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para conocimiento, su informe de labores del segundo trimestre del 2023 sobre la ejecución del Plan de Trabajo. (Ref.: Acuerdo CCC-15-ACD-141-2023-Art-8)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.1 viene del Comité Corporativo de Cumplimiento, el cual brinda su informe de labores del segundo trimestre del 2023 sobre la ejecución del Plan de Trabajo. Este es un informe que llega en atención al Reglamento de Comités y Comisiones y la propuesta es darlo por recibido en calidad de Asamblea de Accionistas.

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

**“Dar por conocido el informe de labores del segundo trimestre del 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 23 del Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Versión Julio 2023) y de la actividad 9 del Plan de Trabajo 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento". (1012)**  
(Ref.: Acuerdo CCC-15-Acd-141-2023-Art-8)

#### **ARTÍCULO 4**

3.2.- La Sra. Jessica Ortega Marín, Jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, remite el Informe de revisión de la normativa del ACUN para su alineación con la nueva estructura organizacional, en atención al acuerdo JDN-6007-Acd-654-2023-Art-5. (Ref.: Oficio ACUN-268-2023)

##### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.2 proviene del área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio y también responde a un acuerdo que esta Junta Directiva les envió a varias áreas para que informaran a esta Junta si, de cara a la nueva reestructuración, debían hacer algún cambio, algún ajuste dentro de sus planes de trabajo y de su estructura, propiamente.

Aquí doña Jessica Ortega está informando que no, de cara a la nueva estructura no tienen modificaciones dentro de su operativa y, por lo tanto, este punto es de información para esta Junta Directiva.

La propuesta es darlo por recibido.

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

**"Dar por conocido el Informe de revisión de la normativa del ACUN para su alineación con la nueva estructura organizacional, en atención al acuerdo JDN-6007-Acd-654-2023-Art-5". (1013)**  
(Ref.: Oficio ACUN-268-2023)

#### **ARTÍCULO 5**

3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada el informe final que detalla el proceso de reclutamiento y selección realizado para el puesto de Gerente General Corporativo y para el puesto de Subgerente General de Negocios. (Ref.: Acuerdo CCNR-26-ACD-157-2023-Art-5) **Confidencial.**

##### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.3 viene del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, el cual traslada el informe final que detalla el proceso de reclutamiento y selección realizado para el puesto de Gerente General Corporativo y para el puesto de Subgerente General de Negocios.

Están brindando a esta Junta Directiva una compilación de ese informe y la propuesta es dar por recibido el informe del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

Básicamente, eso sería, doña Genoveva y señores directores.

##### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Luis.

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

**"Dar por conocido el informe final que detalla el proceso de reclutamiento y selección realizado para el puesto de Gerente General Corporativo y para el puesto de Subgerente General de Negocios.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6017-Acd-799-Art-13 de Junta Directiva Nacional". (1014)**  
(Ref.: Acuerdo CCNR-26-Acd-157-2023-Art-5)

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y siete minutos**, ingresa la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega.

#### **ARTÍCULO 6**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Aquí hay una nota de don Luis Alonso en donde solicita programar una charla para la Junta Directiva Nacional y para las juntas directivas de las sociedades anónimas, en materia de "Perspectivas económicas" para el segundo semestre de 2023.

El evento sería el 7 de setiembre a las 10:00 a. m. con una duración de una hora y media, en modalidad virtual.

Es una nota que me envía don Luis Alonso para que le demos su aval. Me parece que, si estamos de acuerdo... es para la Junta Directiva Nacional y para las juntas directivas de las sociedades anónimas para el 7 de setiembre a las 10:00 a. m. con una duración de hora y media.

¿Señores, están de acuerdo?

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

**"Invitar a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas a una conferencia virtual en materia de Perspectivas Económicas para el II semestre del 2023.**

**La actividad se realizará el jueves 7 de setiembre de las 10:00 a. m. a las 11:30 a. m. y es de interés institucional". (1004)**  
(Ref.: oficio SJDN-1168-2023)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 7**

5.- Asuntos de Directores.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sería bueno que se diga a los señores directores que la sesión de mañana, la capacitación, se va a cancelar y se pasa para el otro jueves.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, se canceló la capacitación de mañana, en espera de agendarla, si se pudiera, la próxima semana, lo que pasa es que hay dos temas que también se van a mover y la sesión que sigue va a quedar recargada, pero les estaré avisando para que se puedan unir cuando convoquen.

**ARTÍCULO 8**

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Un punto muy corto, tiene que ver con la nota que vimos acá para la Sugef la semana pasada y quedamos que esa era la respuesta y el plan de trabajo, pero se dijo que la nota debía mejorarse y nos la iban a circular.

Yo no la vi, como eso tenía un plazo perentorio que era el jueves, me imagino que la enviaron, pero no la vimos antes.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No lo vimos antes. Lo ideal sería corroborar que se envió.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta minutos**, ingresa el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Yo la puedo pasar, yo la tengo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Lo más importante es que se hubiera enviado.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

En resumen, don Raúl, el plazo que se había traído era para mediados de octubre, pero se amplió un poco más, en vista de que son más temas los que deben verse, es una integralidad de temas en la parte de idoneidad y creo que se amplió para noviembre y diciembre.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

El plan de acción decía jueves.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Se mandó y se amplió con todo lo que ustedes pidieron, se fundamentó más, se hizo más largo. Yo estuve un rato viéndolo, se mandó a don Luis Alonso.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Que nos la envíen, porque es un tema del cual tengo mucho interés y debo dar seguimiento.

**ARTÍCULO 9**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Luis, ya estaríamos con ese otro tema. Ya ningún director tiene temas de directores.

6.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, eleva para aprobación el Plan de acción para atender las debilidades y observaciones asociadas con el Informe de Resultados de la Auditoría Externa de TI, elaborado por la firma Crowe Horwath CR, S. A., y en atención al oficio SGF-1857-2023. (Ref.: Oficio GGC-1420-2023-2023)

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y cuatro minutos**, inician su participación virtual: Sra. Maybelle Alvarado Desanti, Directora de Gestión, y Sr. Róger Granados Camacho, Jefe de la División de Control Operativo.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Hoy a primera hora hablamos con don Róger Granados y, efectivamente, el proyecto que él estaba presentando es un proyecto muy ambicioso, en términos del proceso. Inclusive don Maurilio nos comentó que ya se han hecho varios intentos de este estilo.

El área técnica es la de doña Maybelle, pues ella es quien debe dar seguimiento a esto por una razón muy válida, pues ahí no solo hay procesos de TI, sino de Junta Directiva, de la Gerencia, de Capital Humano, es un tema de la Administración, inclusive de la Dirección Corporativa de Riesgo.

Es de la Administración en donde el área de TI es de soporte, entonces, se socializó con doña Maybelle el estudio que ya se había actualizado, pero ella no le había dado una aceptación final y se pidió a doña Maybelle que, si ella daba el *Okey*, hoy se presentara acá y ustedes lo aprobaran de manera genérica para identificar de los procesos o de lo que se va a hacer, qué se puede hacer *in house*, qué está avanzado y qué no para optimizar muy bien ese contrato y no tomar 2.000 horas, sino las que se consideren necesarias, según lo que el área técnica diga.

El acuerdo que, respetuosamente, les vamos a pedir que nos aprueben es el acuerdo sin el monto y sin horas.

Maybelle está aquí por si tuvieran alguna duda técnica y don Róger es el fiscalizador de este contrato.

Va a ser doña Maybelle y su área de Calidad porque ella es la dueña de los procesos y quien tiene el equipo para hacerlo. Don Róger va a hacer un área de apoyo como todas las áreas que trabajan en estos procesos.

Entonces, no se cambió nada, solo les comento que ya lo trabajamos internamente, ya hay una aceptación del área técnica, que el área técnica después de aprobado deberá revisar todos los insumos proporcionados por el área de TI para avanzar y hay algunas cosas que ya se avanzaron, otras se podrán hacer con el equipo interno y para otras sí se debe contratar externos.

En esa línea, sí se podría aprobar en los términos que se planteó sin horas ni monto para la Junta Directiva.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿No tenemos presentación ni nada que cambie?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Solo, don Luis, si quiere pasa la presentación muy rápidamente para que se determine y vean que no hay.

Se excluyó el tiempo, el monto y está en genérico, ustedes nada más nos aprueban el plan y la Administración define como lo va a trabajar y así es como se va a ampliar.

Se daría el cumplimiento porque el tiempo estaría hasta mañana.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Tenemos claridad sobre el acuerdo que vamos a tomar?

¿La presentación ya la tenemos fresca?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Ya la tenemos, lo más importante es dentro del acuerdo y que ellos vean que no hay montos ni horas en el contenido técnico del plan.

**El Jefe de la División de Control Operativo, Sr. Granados Camacho:**

Es dar por aprobado el plan de acción que atiende los hallazgos de la Auditoría Externa, en relación con el acuerdo Conassif 05-17 y remitirlo a la Sugef, según lo solicitado en su oficio SGF-1857-2023.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Señores, están de acuerdo? Y en firme.

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

**“Aprobar el plan de acción que atiende los hallazgos de la Auditoría Externa en relación con el acuerdo CONASSIF 05-17 y autorizar a la Gerencia General Corporativa para que lo remita a la Superintendencia General de Entidades Financieras, según lo solicitado en su oficio SGF-1857-2023”. (1003)**  
(Ref.: Oficio GGC-1420-2023)

**ACUERDO FIRME.**

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Para que quede en el archivo de los documentos que recibe esta Junta Directiva, ya la Gerencia nos envió los archivos actualizados. Yo le pedí a Cynthia que se los enviara hoy y así quedará que esta Junta Directiva los recibió.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ayer comentamos otras cosas, parece que no veo la necesidad de que se incluya en el acuerdo, pero hablamos de que el planteamiento no abarcaba los temas de aseguramiento para medir el grado de madurez y que esa etapa debería analizarse mucho más a fondo para hacer un planteamiento robusto, pero nada más para recalcarlo y que quede ahí.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo creo que doña Maybelle tiene los indicadores de madurez del proceso, es parte de su gestión, de su día tras día y por eso es tan importante que el área técnica se apropie y desde la Gerencia le vamos a dar todo el curso para que todas las áreas se comprometan a levantar y se apropien del proceso, pero hay un indicador de madurez que ya es propio del área de procesos y que vamos a utilizar en todas las metodologías.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Maybelle y gracias, don Róger.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y ocho minutos**, finalizan su participación virtual: Sra. Maybelle Alvarado Desanti, Directora de Gestión, y Sr. Róger Granados Camacho, Jefe de la División de Control Operativo.

#### **ARTÍCULO 10**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para su conocimiento y aprobación, la modificación presupuestaria MI-007-2023 por un monto de Q1.973.432 miles. (Ref.: Acuerdo CCA-15-Acd-150-2023-Art-12)

Al ser las **diecisiete horas con dos minutos**, inician su participación virtual: Sr. Fernando Rojas Araya, Director de Investigación y Desarrollo de Mercados; Sr. Manuel Ramírez Alfaro, Líder del Programa de Transformación Digital; Sr. Sergio Morales Sáenz, Jefe de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, y Sr. Esteban Meza Bonilla, Director Financiero Corporativo a. i.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Expone don Sergio y los demás están por si hay consultas.

De esto habíamos hablado en esta Junta, de que se había presentado sin el detalle de las partidas que colaboran para el traslado y las que lo recibían. Entonces, en el Comité se solicitó el detalle de ambas, tanto de las fuentes como de los usos que se van a dar del presupuesto y fue ampliamente discutido en el Comité Corporativo de Auditoría y ya viene del detalle debido.

Veo que tienen un tiempo importante para la presentación, me parece que es bastante amplio, pero igual, si los directores lo requieren, se puede acortar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Si lo pueden hacer más ejecutivo, mejor.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Creo que podría ser efectivo, me llamó la atención ese tiempo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Mi sugerencia en cuanto a eso es que fue la tercera vez que se vio en el Comité Corporativo de Auditoría, lo devolvimos las veces anteriores porque no nos satisfacía el objeto ni el fin.

Creo que esta vez ya se cumple eso, lo que viene es a fortalecer una partida que consideramos también importante desde la perspectiva de la imagen, publicidad y mercadeo que debe hacer el Banco, pero también es muy importante saber cuáles eran las partidas que iban a dar origen a ese fin.

Mi recomendación es que se explique rápidamente el origen de las partidas, en función de lo que se percibe y punto.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Don Sergio, que la presentación sea muy precisa porque como fue visto previamente por el Comité Corporativo de Auditoría, podemos hacer un resumen ejecutivo.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Un resumen ejecutivo, cuál es costo, cuánto percibe, cuánto genera.

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

A continuación, presentaré la modificación interna MI-007-2023 por un total de la suma de ₡1.973.432 miles, en donde, básicamente, el programa 100 está cediendo la suma de ₡470.087 millones; el programa 200, ₡1.348.373 millones, y el programa 300 que es Fodemipyme, ₡155.072 millones.

Las partidas por reforzar son producto de este cese que están realizando esos programas y está direccionado más que todo a reforzar una partida de ₡175 millones, en fondos especiales.

Luego, una suma total de ₡155 millones en el programa 300 de Fodemipyme, dirigido, más que todo, a reforzar partidas de salarios, unas creaciones de plazas, ₡15 millones en capacitación, pues están reforzando la partida de capacitación y eso suma los ₡155 millones por parte de Fodemipyme.

En cuanto al Banco, hay dos partidas importantes, los ₡1.500 millones para reforzar la partida de publicidad y propaganda y ₡142 millones se relacionan con una capacitación del programa de Transformación Digital para capacitar personal representante en alianzas clave, personal asignado para esta transformación y, por lo tanto, se requiere reforzar dicha suma.

En cuanto a la suma relevante de ₡1.500 millones, le dejo la palabra a don Fernando, Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, para que nos comente, brevemente, el reforzamiento de esa partida.

**El Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, Sr. Rojas Araya:**

El presupuesto de mercadeo sí cubre todo el año, la designación inicial de ₡2.700 millones está planificada para usarse en todo el año y con este refuerzo se robustecen los ingresos y algunas actividades importantes de fin de año.

Todo esto se da a la luz de un análisis de resultados y de que algunas metas están por alcanzarse y otras están comprometidas y haciendo un análisis también de la competencia sobre qué bancos han invertido, cuáles no, etc. Vemos algunos resultados de créditos.

Teníamos el presupuesto inicial y el presupuesto modificado en cada una de las partidas.

En cada una de las partidas existían actividades, pero ahora las vamos a reforzar para tener una mayor proyección y lograr alcanzar las metas que esperamos.

Eso se puede ver en las tablas, las últimas tablas nos permiten hacer unas estimaciones, en general, sobre cuánto esperamos en ingresos por servicios, que esperamos aumentar en ₡1.629 millones los ingresos, en marchamo se obtiene normalmente casi ₡300 millones con una meta bien grande que tenemos de marchamos, una campaña de créditos, campañas de canales para el uso de canales más económicos.

Finalmente, todo eso nos permite hacer una proyección que estimamos en unos 5.000 y resto de millones, que serían los ingresos adicionales que esperaríamos y que ya estaban considerados en las proyecciones financieras que se hicieron en abril.

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

Desde el punto de vista financiero, a la hora de hacer el análisis del impacto de esa modificación de ₡2.973 millones, se tiene un efecto en los resultados de ₡801.000, ₡1.000.000, redondeado, y que a la hora de sensibilizar esa contribución marginal que está solicitando la partida presupuestaria de ₡1.500 millones de publicidad, se hizo una sensibilización con base en el estudio que nos generó don Fernando y, básicamente, el objetivo es que, fundamentados en esta inversión que se va a realizar de ₡1.500 millones, nos permite llegar a la meta que está en la proyección financiera de ingresos por servicios de ₡32.715 millones.

Básicamente, uno de los propósitos fundamentales de esta inversión es empujar un poco más en estos últimos meses, a través de esas campañas con don Fernando para poder cumplir las proyecciones financieras conocidas en la Junta Directiva hace unos meses.

Esa sería la modificación #7 para llegar al comunicado del acuerdo si lo tienen a bien.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

En el Comité Corporativo de Auditoría sugerimos que para las próximas ocasiones tratemos de implementar los indicadores acostumbrados en materia de retorno sobre la inversión en este tipo de situaciones, porque todo este esfuerzo es para ganar ₡1 millón, cosa que se ve

bastante poco en el corto plazo; sin embargo, hay mecanismos, hay instrumentos financieros para poder determinar cuál es el retorno sobre la inversión de algo tan importante como la suma de ₡1.500 millones.

Partiendo de que, si no hiciéramos esta modificación presupuestaria, esos ₡1.500 millones que tienen origen en partidas de gasto, simplemente se ahorra, así es que prescindiendo de un ahorro de ₡1.500 millones para generar un ingreso en el corto plazo, pero sabemos que esa inversión puede tener retornos en el mediano plazo, eso es lo que no está medido aquí e hicimos énfasis en ese sentido de que el análisis financiero sea más fino y podamos tener más elementos en la Junta Directiva para poder aprobar una propuesta de esa naturaleza.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Voy alineada con lo que está mencionando don Raúl y le digo a don Fernando, yo soy una fan del tema de mercadeo y me parece que es una inversión, pero sumándome a lo que él está hablando del retorno, muchas veces creemos que esas inversiones de mercadeo fluyen en el mercado y lo que sucede es el resultado de ingresos orgánicos y no se hace esa medición de que, si hice tal cosa, cuánto fue lo que se incrementó.

Hay metodologías para hacer la liquidación y eso es una disciplina de mercadeo. Yo hago una campaña publicitaria y debo liquidarlo.

Pienso que el Banco debe generar esa disciplina, doña Gina, liquidar cada campaña publicitaria para medir el impacto en ingresos o el *market share*, hay campañas de *retail* que son para generar ingresos y otras institucionales que van a ser más difíciles de medir en colones.

Como bien lo menciona don Raúl, me parece que debemos ser muy disciplinados para que, si algo no nos está generando el impacto que queríamos, porque aquí estamos comprometiéndonos con un ingreso futuro también y ya vimos que en crédito íbamos a generar captaciones de crédito con una suma y está más chiquitica de la propuesta.

Así que, a partir de este momento, la disciplina debe generarse para que el resultado que se compromete debe darse y si no, cambiamos de estrategia.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Muy importante eso que mencionan los dos compañeros, pero el esfuerzo que se hizo para esta modificación presupuestaria se puede ver en la presentación y fue llegarle al fondo de la justificación y detalle de ambos tipos, de las fuentes y de las sumas que se iban a generar.

Ustedes pueden ver ahí el cronograma de los programas que se van a financiar o beneficiar de esos ₡1.500 millones, además pueden ver un estimado de los ingresos.

El paso siguiente y sería buenísimo, doña Gina, estos ₡1.500 millones en el primer ejercicio para lograr conocer y medir ese impacto y, en adelante, que se cree el procedimiento, pero debo reconocer que, después de tres veces de regreso, el documento, al menos, cumple con nuestro requerimiento de saber de dónde venían y si eran partidas susceptibles a sacrificar esos recursos y si los usos iban a ser específicamente para partidas bien documentadas y justificadas.

También pueden ver cuáles van a ser las estrategias en la presentación que se va a utilizar y debidamente detalladas y medidas.

Desde ese punto de vista, nosotros quedamos satisfechos y se sometió a aprobación la modificación interna MI-007-2023 por ₡1.500 millones.

Yo sugiero que podamos hoy incluir en el acuerdo la solicitud a la Gerencia de esa medición para que iniciemos con el seguimiento de esto y en adelante sea una exigencia, un procedimiento para todos los temas relacionados con mercadeo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley, me puede repetir si aparte de lo que dice el acuerdo, también sería solicitar a la Gerencia qué...

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Complementado con las dos partidas que, muy atinadamente, y los felicito por ese análisis, ese esfuerzo tres veces fue a Auditoría.

En la partida de servicios de ciencias económicas y sociales y la actividad de capacitación... de seguimiento también. Entonces, en esas tres partidas que serían el éxito de este presupuesto que se incluya lo que está solicitando la Directora González.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es cierto, porque solo nos centramos en los ¢1.500 millones y esos ¢140 millones en actividades de capacitación que ayer hablábamos en temas de transformación digital requieren de un seguimiento mucho mejor.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Ahora antes de entrar a esta Junta estábamos don Daniel, don Maurilio y el equipo financiero para definir un tablero de indicadores, estos van a ser 7 en la parte financiera.

Obviamente se desglosa y 1 de los indicadores que más van a pesar en la eficiencia operativa es el gasto y, entonces, lo que vamos a traerle a ustedes en diciembre cuando traigamos la ruta de transformación que estamos trabajando son esos 7 grandes indicadores que se van a convertir en 21 porque estamos pensando que sean, al menos, 3 por indicador.

Esos 21 indicadores van a dar a ustedes una línea base y proyectar el crecimiento de esos indicadores y la mejora de esos indicadores en los próximos tres años.

Cuando ahí se defina en materia de gasto que no puede tener un crecimiento tal o el índice de eficiencia operativa tiene que ser de 70 que está hoy a 60, ahí nosotros con el tablero vamos a poder incidir en cualquier tema que sume al gasto o la inversión. Eso depende, si usted está vendiendo un producto, es una inversión, pero si está haciendo una campaña que no tiene un propósito de venta de productos, está haciendo un gasto.

Entonces, ahí justamente en ese tablero de gasto va a estar el gasto de mercadeo, entonces, van a tener que hacer indicadores también para que sumen.

La idea de hacer un tablero de indicadores es que, en cascada, se vaya teniendo un *dashboard* por área. Un *dashboard* con 7 indicadores, ustedes tienen uno de 7, yo tengo uno de 14. El de la Subgerencia es de 21 y ahí para abajo para ir midiéndolo todo a través de indicadores.

Yo estoy de acuerdo con la lógica de la métrica; sin embargo, don Fernando trae algunas, pero no están institucionalizadas. Él sí hace en cada campaña, en cada patrocinio todo un modelo de indicador de cuánto redita, cuánto no redita, pero eso no está en ningún indicador y no es tampoco la cultura de este Banco traerlo con esos indicadores, entonces, vamos a trabajar para poder hacerlo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Por aquí lo redacté, doña Genoveva.

Sería incluir un inciso 2: Instruir a la Administración para que, a partir de esta modificación presupuestaria y subsiguientes se realicen ejercicios de medición de los beneficios obtenidos en las partidas a las cuales se designan los ¢1.973 millones, a saber: publicidad y propaganda, actividades de capacitación y servicios en ciencias económicas y sociales.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley, esto que ella nos acaba de leer se lo agregamos a la propuesta del acuerdo que es 1. Aprobar la modificación presupuestaria MI-007-2023 por un monto de ¢1.973.432 miles.

Más el inciso 2, lo que acaba de leer la Directora González.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Me queda la duda porque hay modificaciones de la Gerencia y modificaciones de la Junta y queda como global, y hay modificaciones que son de cuentas, no todas son medibles.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Se entiende cuáles son susceptibles.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Cuando llegue al Comité Corporativo de Auditoría lo veremos y quedarán diferenciadas.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Es para que el principio de la Junta sea solo las que sean susceptibles a medición.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No sé si queda precisa la sugerencia de doña Clemencia de que se mida los efectos de esta campaña, desde una perspectiva de punta a punta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Podríamos poner un inciso 3.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Me parece muy bien. Uno puede tener una proyección, pero después se debe contrastar con lo que sucedió.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

El inciso que yo leí sería el primero, el segundo sería el que leyó doña Shirley y el tercero sería el suyo como inciso 3. Solicitar a la Administración que, una vez concluidas las campañas, presente a la Junta Directiva los resultados obtenidos, incorporando las métricas apropiadas.

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

**“1. Aprobar la modificación presupuestaria MI-007-2023 por un monto de ₡1.973.432 miles.**

**Esta modificación se realiza de conformidad con lo establecido en la resolución R-DC-24-2014, Normas Técnicas sobre Presupuestos Públicos N1-2012-DC-DFOE del 27 de febrero del 2012 y lo señalado en el Manual de Políticas Institucionales, Capítulo 2 Aspectos Generales sobre Presupuesto y Modificaciones, Apartado Cambios o incrementos en partidas y subpartidas presupuestarias que requieren aprobación previa de la Junta Directiva Nacional, basados en los acuerdos JDN-5133-Acd-004-2014-Art-5 y JDN-5695-Acd-982-2019-Art-7; así como a partir de la justificación presentada por la Gerencia General Corporativa en su oficio GGC-1276-2023 del 21 de julio del 2023 y sus anexos.**

**Para atender los requerimientos presupuestarios incluidos en esta modificación:**

**Se toman los recursos de las siguientes partidas**

**Cifras en miles de colones**

<b>Código</b>	<b>Descripción Partida Presupuestaria</b>	<b>Ceder 100</b>	<b>Ceder 200</b>	<b>Ceder 300</b>	<b>Total Ceder</b>
000104	Sueldo a base de comisión	0	869 091	0	869 091
000303	Decimotercer mes	0	72 395	0	72 395
000401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	80 391	0	80 391
000402	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	0	4 345	0	4 345
000403	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	0	13 036	0	13 036
000404	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	0	43 455	0	43 455
000405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	4 345	0	4 345
000501	Contribución Patronal al Seguro de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	47 105	0	47 105
000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	0	26 073	0	26 073
000503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	0	13 036	0	13 036
000505	Contribución Patronal a fondos administrados por entes Privados	46 323	0	0	46 323
010101	Alquiler de edificios, locales y terrenos	30 000	0	0	30 000
010404	Servicios en Ciencias Económicas y Sociales	51 764	0	0	51 764
010406	Servicios Generales	200 000	0	0	200 000
010499	Otros servicios de gestión y apoyo	142 000	0	0	142 000
090202	Sumas con destino específico sin asignación presupuestaria	0	175 000	155 072	330 072
		<b>470 087</b>	<b>1 348 273</b>	<b>155 072</b>	<b>1 973 432</b>

**Para dar contenido a los siguientes requerimientos:**

**Cifras en miles de colones**

Código	Descripción Partida Presupuestaria	Reforzar 100	Reforzar 200	Reforzar 300	Total Reforzar
000101	Sueldos para cargos fijos	0	0	98 364	98 364
000201	Tiempo extraordinario	0	0	1 307	1 307
000303	Decimotercer mes	0	0	8 303	8 303
000401	Contribución Patronal al Seguro de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	0	9 220	9 220
000402	Contribución Patronal al Instituto Mixto de Ayuda Social	0	0	498	498
000403	Contribución Patronal al Instituto Nacional de Aprendizaje	0	0	1 495	1 495
000404	Contribución Patronal al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares	0	0	4 984	4 984
000405	Contribución Patronal al Banco Popular y de Desarrollo Comunal	0	0	498	498
000501	Contribución Patronal al Seguro de la Caja Costarricense de Seguro Social	0	0	5 402	5 402
000502	Aporte Patronal al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias	0	0	2 990	2 990
000503	Aporte Patronal al Fondo de Capitalización Laboral	0	0	1 495	1 495
000505	Contribución Patronal a fondos administrados por entes Privados	0	0	5 312	5 312
010302	Publicidad y propaganda	1 500 000	0	0	1 500 000
010404	Servicios en Ciencias Económicas y Sociales	0	175 000	0	175 000
010701	Actividades de capacitación	142 000	0	15 203	157 203
090201	Sumas libres sin asignación presupuestaria	1 360	0	0	1 360
		<b>1 643 360</b>	<b>175 000</b>	<b>155 072</b>	<b>1 973 432</b>

**2. Instruir a la Administración para que, a partir de esta modificación presupuestaria, se realicen ejercicios de medición de los beneficios obtenidos en las partidas a las cuales se les asignan los recursos.**

**En el caso de esta modificación MI-007-2023, las partidas son: Publicidad y Propaganda, Actividades de capacitación y Servicios en Ciencias Económicas y Sociales.**

**3. Solicitar a la Administración que, una vez concluidas las campañas, presente a la Junta Directiva los resultados obtenidos, incorporando las métricas apropiadas". (1005)**  
(Ref.: Acuerdo CCA-15-Acd-150-2023-Art-12)

**ACUERDO FIRME.**

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva, nada más quería hacer el comentario de que me alegra mucho que vayamos a reforzar Fodemipyme, porque hay mucho futuro ahí y me parece que era justo y necesario que hoy se dé por terminado todo ese proceso.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Definitivamente, creo ahí se está haciendo un excelente trabajo y hoy tuvimos una reunión muy interesante en la Comisión de Pautas y Banca Social y también se mencionó la relación que vamos a tener con el Sr. Marlon, me imagino que luego la Sra. Gerente lo va a traer acá para presentarlo y vamos a hacer varias cosas como las pautas y con el equipo de Banca Mujer.

Creo que va a ser mucho lo que vamos a poder trabajar ahí.

Gracias.

Al ser las **diecisiete horas con veintidós minutos**, finalizan su participación virtual: Sr. Fernando Rojas Araya, Director de Investigación y Desarrollo de Mercados, y Sr. Manuel Ramírez Alfaro, Líder del Programa de Transformación Digital.

**ARTÍCULO 11**

8.3.2.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, la propuesta de Política de alternancia en la contratación de los servicios de Auditoría Externa, en atención del acuerdo CCA-10-ACD-95-2023-Art-5. (Ref.: Acuerdo CCA-15-ACD-151-2023-Art-13)

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

En atención al acuerdo del Comité Corporativo de Auditoría para la contratación de servicios de auditoría externa para el Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, que contenga los elementos básicos de una política y que considere aspectos regulatorios, justificación de la política y sus objetivos, y en donde haya firmas elegibles, alcance, limitaciones, plazas, entre otros, fue que

nosotros procedimos a emitir la Política, con base en los criterios técnicos de la Dirección Jurídica, de la División de Contratación Administrativa y de la División de Planificación Estratégica.

El objetivo fue establecer una política que defina el periodo por el que se puede contratar una empresa que brinde al Conglomerado Financiero Banco Popular, Fodemipyme y fondos especiales, los servicios de auditoría externa y sean adjudicados al contratista por un plazo máximo de contrato de cuatro años consecutivos, con el fin de ajustar el proceso de selección y contratación a las sanas prácticas internacionales respecto al plazo en que debe permanecer una firma de auditores externos auditando los estados financieros de una institución.

En cuanto al alcance, se estableció que la Política aplicaría para el proceso de licitación en la contratación de la empresa que puedan efectuar los servicios de auditoría externa financiero-contable en forma independiente para el Banco y para cada una de sus sociedades, en cumplimiento del artículo 3, del acuerdo Conassif 1-10, que se relaciona con el *Reglamento General de Auditores Externos*.

El enunciado de la Política es efectuar la contratación de una empresa que brinde los servicios de auditoría externa al Banco Popular, fondos especiales, Fodemipyme y a cada una de sus sociedades, o sea, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, de manera independiente por un periodo máximo de cuatro años consecutivos.

La firma podrá optar por una nueva contratación, transcurridos dos años posteriores a su última adjudicación, o sea, debe haber un lapso de dos años para que puedan volver a participar en un cartel de este tipo.

El proceso de licitación deberá cumplir con el alcance del Acuerdo Conassif 1-10 *Reglamento General de Auditores Externos*.

Esa sería la política y la propuesta de acuerdo.

Preguntas y comentarios, con mucho gusto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, ¿señores, algún comentario?

**La Directora, Sra. González Mora:**

Solo para recordarles que esto salió de los hallazgos muy tempranamente, pues cuando nosotros integramos los comités vimos que los auditores actuales tienen 17 años en la auditoría externa sin alternancia. Entonces, este es el plan para señalar esa situación.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Cuánto tiene?

**La Directora, Sra. González Mora:**

17 años, las sanas prácticas exigen periodos de tres a cuatro años. Entonces, este es, más o menos, el marco reglamentario para lograr esa alternancia y bueno, la presentación es corta, pero en ninguno de los documentos está el Reglamento en su formato y como vieron, hay criterio de la Dirección Jurídica, hay un criterio de la División de Contratación Administrativa y de la División de Planificación Estratégica, los cuales eran los que ameritaban para efectos de la creación del Reglamento, pero igual, si tienen consultas, adelante.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley, o sea, ¿antes nadie había cambiado esos 17 años?

**La Directora, Sra. González Mora:**

No.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

O sea, no es preciso. En años anteriores, la participación de otras firmas o no se daba o quedaba no desierto, sino que no calificaban con los postulados de la contratación, entonces los que calificaban prácticamente con todo era esta firma. Y, además, no había una política, no había una política.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo quería hacer un comentario porque yo casualmente critiqué, entrando no más, el tema de los diecisiete años de la Auditoría, porque qué es esta barbaridad, pero voy a decirles algo. Hoy que he visto los resultados de esta auditoría, de todo lo que hace, de todo lo que se mete, todo lo que implica la revisión que hace del Banco, he estado preguntando en gente que conozco, que trabaja en esto, que no es cualquiera que puede aplicar para hacer esas muestras, y quizás eso me hace entender eso que usted está diciendo ahora, de que quizás se ha hecho, pero no se ha tenido ese candidato porque es un filtro muy chiquito, los que entran aquí van a ser pocos, y entonces, escuchando dice que el que participe tiene que esperar dos años para volver a participar, entonces la pregunta que me hice ahora y ¿qué pasa si no entra ningún candidato que aplique? Porque en el fondo Horwath estaría fuera de la posibilidad, entonces ¿cuál es nuestro plan B?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Puede participar, pero no puede ser adjudicado.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y una pregunta, ¿y esas auditorías, digamos, cuando concursan, tienen que ser solo a nivel nacional o puede ser internacional? Hay empresas auditoras internacionales.

**La Directora, Sra. González Mora:**

De hecho, lo que se habla es que sean firmas que tengan representación internacional. Una auditoría internacional no aplicaría por temas de respaldo y aquí en realidad la firma local siempre se llamó Lara & Asociados. El respaldo internacional es Crowe Horwath, y entonces eso es, igual KPMG, aquí se llama Peat Marwick localmente toda la vida, y ahora son KPMG que es la fusión de la firma gringa con otra holandesa, igual Price Waterhouse, ellos iniciaron con los apellidos de los socios. Firmas que se han fusionado y para un banco de este nivel no aplicaría, no tiene el recurso ni la expertiz.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Algún comentario más?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo dejo una inquietud de verdad, vuelvo a decir, yo me retracto, porque lo que yo he visto de esta auditoría realmente hacen un buen trabajo y que me preocupa esto y que, de verdad, de pronto, estoy haciendo una especulación, ojalá que los que vengan las transnacionales, esas tres, y quieran aplicar, pero es que de verdad que auditar un banco y con todos los comités, se las trae.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Recordemos que además se aplica el principio del mejor precio, entonces pueden participar tres, cuatro o cinco, pero la que tiene mínimo costo es la que se adjudica, de manera que, en la próxima, nosotros vimos ese detalle del período que debe esperar esa firma, sobre todo saliendo de un período tan prolongado, entonces ese impase habría que dejarlo. En todo caso, si ese tema se complica, la Junta Directiva puede revisar y modificar la política.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Y tal vez para efectos de tranquilidad, pensando en el proceso de la reglamentación, que está viniendo aquí a finales de agosto, aquí vino un acuerdo, hace unas semanas en que se adjudicaba a la misma firma la auditoría del 24. Entonces, para el próximo período ya existe la contraposición.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

A partir del 25, entonces.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Exacto, entonces habría chance de someter incluso a una revisión exhaustiva y tener ese tema como un plan B, pero por ahora se tomó esa previsión.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Tal vez doña Genoveva para una aclaración. La diferencia del factor precio entre las firmas grandes y esta que es mediana es importante, muy importante, entonces probablemente vamos a tener...

**La Directora, Sra. González Mora:**

Ahora, en ese tema, y con el mayor respeto, yo tengo mis reservas, que no necesariamente lo más barato es lo más bueno, o sea, en caso de que se decida no optar por el más barato, por temas de calidad, por temas de contenido y por tema de los objetivos, se podría perfectamente también justificarlo, siempre lo he dicho. Pero si aquí está establecido, que es el más barato, siempre he dejado ese tema ahí, que no parte de mi opinión porque no siempre. Hemos logrado irnos por un tema de calidad, de necesidad, de cumplimiento de objetivos y no a lo más barato. Y lo hemos hecho y no ha habido ningún problema, eso se puede defender en aras de la calidad del servicio y del cumplimiento de los objetivos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Si no hay más comentario, señores, entonces procedemos a hacer la votación de la propuesta de acuerdo "aprobar la Política de alternancia en la contratación de los servicios de Auditoría Externa en atención al acuerdo acuerdos CCA-10-ACD-95-2023-Art-5.

¿Señores si están de acuerdo?

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

**"Aprobar la Política de alternancia en la contratación de los servicios de Auditoría Externa, la cual se adjunta a este acuerdo.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 25 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, n°. 4351 y los acuerdos CCA-10-ACD-95-2023-Art-5-1a y CCA-15-ACD-151-2023-Art-13. Así como el criterio jurídico DIRJ-0888-2023 del 16 de junio del 2023 suscrito por la Dirección Jurídica". (1006)**  
(Ref.: Acuerdo CCA-15-ACD-151-2023-Art-13)

**ACUERDO FIRME.**

**ARTÍCULO 12**

**8.3.3.-** El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para conocimiento y aprobación, la Carta de Gerencia y los Estados Financieros Auditados realizados por la firma Crowe Horwath CR S. A. para el Fondo Especial para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme), con corte al 31 de diciembre del 2022. (Ref.: Acuerdos CCA-15-ACD-141-2023-Art-3 y CPBS-9-ACD-60-2023-ART-5)

Al ser las **diecisiete horas con treinta y tres minutos** finalizan su participación virtual el Sr. Sergio Morales Sáenz, Jefe de la División de Contabilidad Analítica Corporativa y el Sr. Esteban Meza Bonilla, Director Financiero Corporativo a. i. A su vez, inician su participación virtual los señores Francine Sojo Mora, Idania Salazar Salazar, Luis Miguel Araya Méndez y Eduardo González Ch., de la firma Crowe Horwath CR S. A. Asimismo, el Sr. Alejandro Grossi Vega, Director Ejecutivo del Fodemipyme.

**La Representante de la firma Crowe Horwath CR S. A., Sra. Sojo Mora:**

Muchas gracias, muy buenas tardes, un saludo cordial a todos. Con mucho gusto vamos a presentarles los resultados de la Auditoría al 31 de diciembre del 2022. Idania les va a hacer la presentación. Adelante Idania, ya estamos viendo la presentación.

Me acompañan, perdón, para presentar a mis compañeros, Idania Salazar, Eduardo González y Luis Miguel Araya también.

**La Representante de la firma Crowe Horwath CR S. A., Sra. Salazar Salazar:**

Muy buenas tardes para todos, vamos a hacer la presentación de los resultados de la auditoría del Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Fodemipyme).

El objetivo de la Auditoría es expresar opinión sobre los estados financieros del Fondo Especial para el Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

Dentro de los objetivos específicos se incluyen la evaluación de riesgo y control interno, la evaluación de los sistemas de información, la evaluación cumplimiento normativa, leyes y reglamentos, para finalmente concluir con la emisión de la opinión de los estados financieros.

Dentro del marco de referencia consideramos la Ley del Sistema Financiero Nacional, la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas, las Normas Internacionales de Información Financiera y la normativa emitida por CGR.

Para la ejecución del trabajo contamos con una metodología, la cual resumimos en siete pasos, el primero es la planificación y consideraciones del entorno, el estudio de leyes y reglamentos. Contamos además con una adecuada dirección y supervisión, en donde participan en el encargo al menos dos de nuestros socios. Elaboramos además pruebas analíticas extensas, las cuales nos permiten no solamente determinar los principales ciclos a los cuales dirigidas nuestras horas y nuestro esfuerzo de auditoría, sino también poder identificar transacciones significativas que haya ocurrido durante el periodo.

Efectuamos además evaluación y análisis de la estructura de control interno y riesgo. Elaboramos y ejecutamos un programa de auditoría, que es revisable durante el periodo, de manera que nuestras pruebas se adaptan no solo a los ciclos significativos, sino también transacciones significativas ocurridas durante el periodo y concluimos con la revisión de los estados financieros y notas. Estados financieros y notas que son elaborados por la administración de Fodemipyme.

Una vez que hemos ejecutado los pasos de esta metodología, pues estamos en posición de emitir la opinión de los estados financieros. Una vez que hemos ejecutado los pasos de esta metodología, pues estamos en posición de emitir la opinión de los estados financieros, la cual me voy a permitir leer:

“Hemos auditado los estados financieros combinados del Fondo Especial para el Desarrollo de la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (el Fondo, Fodemipyme) que comprenden el estado de situación financiera combinado al 31 de diciembre de 2022, los estados de resultados integrales combinados, de cambios en el patrimonio combinados y de flujos de efectivo combinados correspondientes al ejercicio de un año terminado en dicha fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros combinados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros combinados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Fondo al 31 de diciembre de 2022, así como sus actividades, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio de un año terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera”.

Esto es lo que se conoce como una opinión limpia o sin salvedades.

Se incluyen, además, dentro de la estructura de la opinión, otros asuntos que no califican la opinión, mas sin embargo, pues cumplimos con informarlos. El primero se refiere a las revelaciones relacionadas con las acciones que implementó la Administración para gestionar las condiciones que se dieron durante la emergencia por Covid 19. Esta es una revelación que esperaríamos que ya para el próximo año no sea necesario incluir.

Indica además que el Fondo carece de personería jurídica y libros legales, por cuanto es de su ley de creación se le confirió la representación al Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Y enfatizamos sobre un evento muy importante, ocurrido a partir el 20 de abril del 2022, y en esta fecha justamente se dio la aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional de la metodología de estimación por deterioro e incobrabilidad de la cartera de crédito con base en pérdida esperada, esto en cumplimiento con los requerimientos de la NIIF 9.

Los efectos de la aplicación de esta metodología se reconocieron en los saldos iniciales de los estados financieros auditados del periodo 2019 contra utilidades acumuladas de ejercicios anteriores y los respectivos ajustes por supuesto a las utilidades de los periodos 2020 y 2021. Esto es toda una revelación que se incluye en la nota 26.

En cuanto a la carta de gerencia, si bien es cierto hemos incluido como riesgo de auditoría nivel de riesgo bajo para todas las áreas, destacamos en esta filmina la cartera de crédito, que es junto con las inversiones la cuenta más importante de Fodemipyme. Indicamos, pues que se presenta un riesgo inherente alto por la naturaleza. Sin embargo, el diseño de las estructuras de control evaluadas no ha evidenciado debilidades de control significativas que debamos informar. Incluimos además acá esta condición a la que hacía referencia hace un momento relacionada con la aprobación de la metodología de estimación por deterioro de incobrabilidad de la cartera y pues todo el efecto que esta tuvo en los estados financieros.

Si bien es cierto, se hicieron los ajustes respectivos en el periodo 2021 y contra las utilidades de periodo 2019, pues esto es un evento que se dio durante el periodo 2022 y por eso lo traemos acá a colación. Hay algunas otras observaciones menores que hemos incluido en nuestra Carta de Gerencia, algunas son oportunidades de mejora y se relacionan justamente con la automatización de algunos registros auxiliares y además incluimos una observación relacionada con la revisión del apetito de riesgo en función de los cambios macroeconómicos que han

ocurrido durante los últimos dos años. Esta es la presentación que hemos preparado para ustedes, si tuviera alguna consulta con mucho gusto.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, ¿alguna consulta?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva yo más bien felicitarlos, porque yo leyendo justamente la carta, me parece que los comentarios de ellos son bastante satisfactorios con respecto a la revisión y les mando una felicitación a Fodemipyme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. La propuesta del acuerdo sería “aprobar la Carta de Gerencia y los Estados Financieros Auditados realizados por la firma Crowe Horwath CR S. A. para el Fondo Especial para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme), con corte al 31 de diciembre del 2022”. Si están de acuerdo señores, procedemos a la votación.

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

**“Aprobar la Carta de Gerencia y los Estados Financieros Auditados realizados por la firma Crowe Horwath CR S. A. para el Fondo Especial para el Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (Fodemipyme), con corte al 31 de diciembre del 2022.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 86 del Reglamento para el Funcionamiento de los Fondos Especiales y el artículo 55 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del CFBPDC”. (1007)**  
(Ref.: Acuerdo CCA-15-ACD-141-2023-Art-3 y CPBS-9-ACD-60-2023-ART-5)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **diecisiete horas con cuarenta y un minutos** finalizan su participación virtual los señores Francine Sojo Mora, Idania Salazar Salazar, Luis Miguel Araya Méndez y Eduardo González Ch., de la firma Crowe Horwath CR S. A. y el Sr. Alejandro Grossi Vega, Director Ejecutivo del Fodemipyme.

**ARTÍCULO 13**

**8.3.4.-** El Comité Corporativo de Cumplimiento remite, para lo que corresponda, el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del 2023 sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y del financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Además, se solicita a la Junta Directiva Nacional, instruir a la Administración para que atienda las recomendaciones que ya fueron conocidas y aceptadas por ese Comité en el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del 2023. (Ref.: Acuerdo CCC-15-ACD-142-2023-Art-9)

Al ser **las diecisiete horas con cuarenta y dos minutos** inician su participación virtual Hernando Monge Granados, Oficial de Cumplimiento y Yocserlin Chacón Berrocal, funcionaria de la Subgerencia General de Negocios.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Buenas tardes para todos los señores y señoras, espero que estén muy bien.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva, tal vez aclarar que la presentación que tenemos aquí nosotros va a ser diferente a la que trae Hernando, porque Hernando la trae más reducido, para que sea más ejecutiva, o sea, hay más información en la nuestra que en la que él va a presentar.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Bueno, como bien indica doña Genoveva y ahora doña Clemencia, vamos a presentar el informe del I semestre haciendo énfasis en aquellos temas que exponen al Banco a los riesgos de legitimación y demás delitos que están ahí asociados, entonces voy a tratar de ser lo más ejecutivo posible en función de lo que vimos en el Comité Corporativo de Cumplimiento y en lo que está en el documento correspondiente.

Como ya todos conocemos, con este informe se atiende el inciso g) del artículo 19 del reglamento del Conassif emitido para la Ley 7786, que es el acuerdo Conassif 12-21, donde se señala que debemos presentar informes semestrales al Comité de Cumplimiento, al órgano de dirección y a la alta gerencia. Estos son los temas que vamos a abordar, como decía doña Clemencia, no vamos a ver todos los temas que están en el informe ni tampoco los que vimos en el Comité Corporativo de Cumplimiento.

Rápidamente vamos a abordar el tema de los riesgos del servicio VISA Direct, las inconsistencias en la política Conozca a su Cliente, la situación de atención de alertas transaccionales, la clasificación de riesgo de los clientes del Banco, lo que tiene que ver con el portafolio de requerimientos tecnológicos de la Oficialía, los acuerdos que estamos atendiendo con este informe, además de lo que corresponde a la reglamentación del Conassif y lo que tiene que ver con conclusiones y recomendación que va ser muy rápido porque está en función de los temas vistos anteriormente.

El primer tema que está aquí en la exposición tiene que ver con los riesgos del servicio Visa Direct, aquí, de acuerdo con lo que revisamos, para efectos del I semestre de este año, del volumen total de transacciones recibidas a través de este servicio, tenemos claramente identificadas que un 15,3% corresponde a transfronterizas y un 75% a locales, es decir, hay un 10% donde por falta de información no sabemos si son locales o transfronterizas, entonces eso nos lleva a inferir que las transfronterizas podrían llegar hasta un 25% o quedarse en el 15%, pero es una situación que no tenemos clara todavía. Esto lo decimos por lo siguiente, porque realmente son las transacciones internacionales las que exponen al Banco a estos riesgos.

En el caso de las transacciones nacionales que se hacen a través del servicio Visa Direct, son transacciones muy similares a las de SINPE, por lo cual consideramos que los riesgos están controlados, no es que no existan riesgos, pero están controlados.

Y aquí quiero mencionar un caso, un caso que tuvimos ahora en el I semestre de este año, donde un cliente, en el mes de marzo, efectuó 163 transacciones por un total de USD215.816, son transacciones internacionales que recibimos en el Banco proveniente de esta plataforma eToro, es una empresa multinacional israelí de trading e inversiones en activos múltiples como criptomonedas.

El tema lo analizamos, este caso lo analizamos conjuntamente con los compañeros de tarjetas y con la marca Visa por el monto tan alto que se recibió de un solo cliente en un mes. Al final concluimos que no existían anomalías de la forma en que se recibieron porque no fueron transacciones directas, sino a través de reversiones que nos llamó muchísimo la atención, pero se determinó que eran legítimas con base en lo coordinado con la marca internacional de Visa.

Lo que implica obviamente cuando recibimos montos tan altos de un cliente es que el reporte a la Sugef y la inclusión en ese reporte se tiene que hacer todo de forma manual, ¿por qué?, porque el requerimiento está proceso, no se ha finalizado y el aplicativo que tenemos actualmente solo contempla las transacciones en efectivo únicas y múltiples que se realizan en el Banco para efectos de ser reportadas, entonces todas esas transacciones internacionales no están contempladas, entonces obviamente el riesgo de estos casos es, primero no identificar ese tipo de transacciones, porque todavía lo hacemos de forma manual a través de un archivo en Excel que recibimos y la inclusión, cuando existen, se hace de forma manual y la remisión también.

Entonces, ese es un riesgo muy importante por la situación operativa que podríamos enfrentar y recordemos que estos reportes están contemplados en el artículo 81 de la Ley 7786, donde están las sanciones económicas a las entidades financieras, entonces el tema es altamente relevante, por un lado, por la exposición del Banco a los riesgos de legitimación de capitales, que se podrían dar si recibimos transacciones que sean provenientes de fuentes ilegítimas y lo otro es que no se reporten este tipo de transacciones cuando ocurren, entonces el riesgo es altamente relevante.

El segundo tema que comentamos aquí tiene que ver con.

#### **La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Quizás aquí yo quisiera hacer un comentario para esta Junta Directiva, porque esto que está explicando Hernando de este eToro, que hizo esas transacciones, esto es un requerimiento que se hizo a Tecnología y Tecnología no ha tenido la capacidad de darnos para hacer esta revisión de manera digital y no manual. Se nos pueden pasar casos que no son legales y si se nos pasan o son detectados de otra manera, la Sugef nos puede generar multas importantísimas.

Aquí tenemos que tomar una decisión con lo de Visa Direct, porque no va a haber el módulo este que nos tiene que ayudar y entiendo que, Daniel usted está en conversaciones sobre esto, porque ¿cuál sería la recomendación? No aceptar las transacciones, pero por otro lado Cumplimiento hizo la recomendación que no se acepte, pero no queremos bloquear negocios, por así decirlo, nosotros no vamos a generar

la sentencia por así decirlo, pero es la Administración la que debe resolver sobre esto, pero sí hay un riesgo y no queremos que el Banco salga afectado por motivo de esta situación. Daniel tal vez vos podrías comentar lo que está pasando.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Gracias doña Clemencia. Si hemos tenido conversaciones con Visa Miami, precisamente con el servicio de Visa Direct, y estamos analizando la posibilidad de suspender el servicio por un plazo de tres, cuatro meses, porque también se nos pegó con un proceso de conciliación y liquidación contra cargos de tarjetas, que todavía es más complejo.

Son todas las transacciones en el país y extrafronterizas, todas las transacciones, estamos tratando y hoy precisamente yo acompañé a doña Gina a la Sugef, le comentamos a doña Rocío que probablemente haya que pedir una prórroga hasta enero, esperamos que no sea hasta enero, pero estamos en ese proceso de análisis con Visa Miami para ver si logramos, técnicamente sería lo más conveniente.

Hernando ha estado con nosotros en ese proceso de evaluación. Esta semana nos hemos reunidos dos veces para solicitarle a Visa, la marca, esa prórroga o esa veda de no dar el servicio durante tres, cuatro meses y no pega ampliación con ellos, para prepararse institucionalmente para dar el servicio.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Ojo que hay un contrato ahí que hay cumplir. Por eso lo dejamos aquí y que la Administración sepa que de parte de esta Junta es preocupación y por lo menos de parte del Comité yo alerto a la Junta sobre esta situación. Se trata de dar un seguimiento a estos riesgos. Adelante, Hernando.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Sí gracias, doña Clemencia. Esto que mencionan doña Clemencia y don Daniel es muy importante porque la posición del Comité en su momento, cuando se planteó la posibilidad de una prórroga fue firma en el sentido de no aceptar prórrogas debido a que este desarrollo debe estar implementado, debe estar puesto en producción al 30 septiembre, es decir, dentro de un mes y unos días debe estar ya en producción, pero en función de las situaciones que menciona don Daniel al parecer no es posible que esté implementado en esa fecha y se deba a posponer como cuatro meses, a finales de enero de 2024 lo que implicaría decidir entre las alternativas disponible cuál es el mejor camino.

Obviamente uno de los caminos es que la Junta Directiva Nacional apruebe una prórroga, asumiendo los riesgos que implica que estas transacciones se sigan dando de esta forma, sin controles automatizados. Obviamente es un camino.

El otro camino que menciona don Daniel es gestionar una suspensión temporal del servicio de transacciones internacionales, solamente para las transfronterizas por el periodo que corresponda, hasta que se finaliza el desarrollo tecnológico, pero esas son las opciones y como dice don Daniel, hoy se comentó con doña Rocío el tema, pero realmente la situación es esta que queríamos mencionar al respecto. Este es el primer tema y que consideramos que es uno de los más relevantes que está exponiendo al Banco en este momento.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo les pregunto a los señores del Comité de Riesgo si valdría la pena que Riesgo nos haga una recomendación sobre esto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, de hecho, el riesgo principal que veo yo es el legal, el riesgo legal es patente ahí, si hay un contrato firmado, yo no sé si dentro del contrato está cubierta la posibilidad de realizar este tipo de ejecuciones, porque esos contratos se firman con base en flujos de efectivos proyectados, es un tema contractual ahí que hay que verlo. Y en el otro escenario que es trabajar sin estas herramientas tecnológicas, prácticamente también nos lleva a un escenario de riesgo inminente de materialización. Entonces, cualquiera de los dos escenarios requiere una evaluación de riesgos y digo esas nada más por encima, pero puede haber otras.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Sí, me parece que doña Clemencia tiene mucha razón, don Raúl, este tema lo deberían abordar la Dirección Corporativa de Riesgo y que se conozca en el Comité de Riesgo precisamente para que se tengan claras las implicaciones que esto podría tener eventualmente, obviamente considerando que los plazos que tenemos ahorita son muy reducidos porque el desarrollo debería estar al 30 de septiembre y este es el compromiso que se estableció ante la Sugef también.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo le pedí a doña Genoveva que me diera un espacio al final para contarles sobre algunos temas que vimos en la reunión de hoy con Sugef, sin dejar pasar que vimos, no consideramos que era un tema para tratar de manera profunda con doña Rocío, pero vimos con don Alexander Arriola, con don Guillermo, las dos notas de petición de Junta Directiva y una tiene que ver con el tema de cumplimiento, entonces atendiendo a este acuerdo, quedamos en hacer una sesión de trabajo para comentarle a la Sugef las implicaciones de los sistemas que nos está imposibilitando el cumplimiento del plan.

Yo quisiera sí aportar algo, que es un ejercicio que hoy hicimos. Algo que fue al Comité de Riesgo como un análisis de proyecciones, acordamos que del Comité de Riesgo trabajáramos con la Administración en una propuesta de trabajo que suba a la Junta Directiva problema y solución, porque realmente cuando a los comités solo van los problemas, terminan habiendo cuatro, cinco o seis recomendaciones sobre lo mismo, de Auditoría, de Riesgo y el mismo problema porque hay una imposibilidad material en TI para poder solucionarlo. Entonces a todos se les va a decir “no se puede, no se puede”, entonces, un poco para optimizar los temas yo prefiero quedarme con la solicitud de ir a pedir la prórroga, justificar muy técnicamente por qué es que no se puede, y solucionar por el fondo el problema, porque además las transacciones son 230, el 1% de todo el portafolio y si tuviéramos que administrarlas de manera manual de aquí a enero, se le refuerza a don Hernando el equipo manual, no nos queda de otra que hacerlo así, y esperamos que se dé el proceso de automatización que se quiere, pero hay que entender también que esto es un riesgo importante, cumplimiento genera multas.

Hay que solventar el tema con alternativas que no sean la automatización por ahora, entonces yo me comprometo que sea un proceso, si por ahora necesitamos que sea manual, manual, pero no podemos desatender, pero tampoco podemos atenderlo con la única solución que se plantea. Hay varias soluciones, unas cuestan más, otras menos, pero se tienen que atender. Entonces yo, lo que propondría es asumir este tema con Daniel, trabajar con Cumplimiento con planes B, de aquí a enero o a febrero y si es el caso elevar el tema a la Junta para que se atienda el problema y la solución a la par y empezamos también a cambiar un poco la cultura de que a los comités llega el problema, pero no la solución porque parece que entre las áreas no nos podemos hablar.

Si Riesgo una queja sobre un manejo en el tema financiero, pues lo más natural es que haga el informe y se siente con nosotros, lo resolvamos y lo llevemos al comité la respuesta. En algunos casos se puede hacer así, en otros obviamente no, informes, reportes, auditorías. Pero me parece que podemos hacerlo así e inclusive ustedes pueden tomar el acuerdo de que nos sentemos como administración a buscarle la salida ante la imposibilidad material que tenemos para poder optimizar o darle automatización a este proceso de aquí a enero.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y estamos en una posición de inicio desde el punto de vista del cumplimiento de los indicadores de apetito de riesgo, según lo estoy viendo. Entonces, como hemos dado la libertad cuál es el mejor de los dos caminos. Yo casi que me estoy inclinando a priori por eso, justamente porque el otro es navegar a ciegas y ahí nos puede caer, se puede materializar un riesgo enorme que puede sobrepasar por X el riesgo reputacional, y eso es muy difícil, mejor que se analice eso en esa línea.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

El mejor camino, yo estoy de acuerdo con eso y que la Administración proponga.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

O lo podemos dejar aquí como una tarea o ustedes pueden tomarlo como un acuerdo y nos sentamos a trabajar, lo presentamos a Cumplimiento para que se eleve a Junta de cómo se va a trabajar el tema sin la automatización, que ya sabemos que no la vamos a poder llevarla a cabo de aquí a enero, de aquí a febrero, entonces, ¿cuál es el plan B? Dos plazas de servicios especiales para ver cómo hacemos, porque tampoco es tanto, son 234 transacciones, que es el 1,4%, pero el riesgo normativo sí es el mismo si es 1, 2 o 1000.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es lo mismo, la composición está concentrada en riesgo bajo, pero, además de esos riesgos, está el tema normativo que es el cumplimiento con la Sugef.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Así es.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Y es mandatorio

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Es que no solamente son las 234 transacciones, entonces, es también, aparte de la transacción, el análisis FATCA, entonces, lleva todavía un poco más de mayor dimensión y mayor tiempo. Creo que, a nivel de cumplimiento, Hernando, corríjame, pero se había hecho un análisis de cuántos funcionarios hacían falta en esa área dimensionando lo de FATCA, dimensionando algunas otras cosas, entonces, de ahí se le puede dar respuesta también, doña Gina, que es 1 o 2.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Exactamente. De manera temporal.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Empiezo con lo último que decía doña Iliana: efectivamente, para el tema de FATCA y CRS ya hay un informe, incluso, ya se aprobó por la Junta Directiva Nacional una plaza nueva, pero más allá de eso yo quería también referirme a lo que decía doña Gina.

Doña Gina, el tema se ha venido trabajando con acciones contingentes desde que fue conocido de parte nuestra, que fue como en 2020; el servicio se está ofreciendo por parte del Banco desde 2019 y todo se atiende, o la mayoría, con acciones manuales. Se han venido resolviendo algunos aspectos tecnológicos, por ejemplo, las transacciones se están monitoreando con la herramienta que tenemos en el Conglomerado y ahí nada más lo que tenemos es ese vacío con las dos líneas del centro porque todavía no se tiene claramente identificado el país de origen, entonces, no sabemos realmente si son transfronterizas o son nacionales, pero el tema se viene atendiendo, doña Gina, y tenemos recursos asignados tanto en el Área de Tarjetas como en la Oficialía de Cumplimiento.

Yo creo que para atender este tema no requerimos recursos adicionales, el tema, más bien, es la exposición que tenemos por el riesgo operativo que esto implica y creo que lo podemos conversar aparte, doña Gina, para explicarle un poco las situaciones que hemos vivido en este tema que me parece que no es conveniente señalarlas acá.

Y lo otro que me parece que hay que considerar también es que hay un compromiso con la Sugef de que esto esté en producción al 30 de setiembre y de eso habría que, entonces, obviamente, avalar una prórroga, que ese es el detalle, realmente, evaluar una prórroga por parte de este órgano de dirección para que se lleve más allá de diciembre que fue la fecha límite que estableció la Sugef para el plan correctivo, pero esos son las implicaciones, pero creo que el tema lo tenemos controlado, nada más que con una alta exposición al riesgo operativo.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Claro, sí. Yo creo que para la mitigación del riesgo operativo, ustedes, como área especializada, nos puede decir qué necesitan para dotarlo sabiendo que no se va a poder digitalizar todavía, qué necesitamos para decir "este es el plan B" y se va a trabajar de aquí a febrero, porque también los miembros de Junta Directiva, si quedan con una alta preocupación, porque no se está gestionando el riesgo y nosotros no estamos trayendo la solución ante ese riesgo que es potencialmente materializable...., o sea, la propuesta aquí es, igual, empezando a entender la cultura del Banco, que tratemos de traer, con la solución, el problema, porque ya esto se vio en los comités.

En el Comité se puede ver el problema, pero a la Junta Directiva debería venir problema y solución y en interin de que se agende, las áreas nos juntamos y nos preocupamos a los señores miembros de la Junta Directiva.

Quedamos con el pendiente de sentarnos a hacer ese plan de acción y poder traerles a los miembros de la Junta Directiva cuál va a ser el plan de atención de este riesgo operativo inminente, dado que no podemos darle la digitalización y la automatización al proceso.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Solo una pregunta, no veo conectado a don Maurilio...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ahí está.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Se le fue el internet, dice.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ah, bueno, se le fue toda la discusión, pero ¿él está al tanto de eso?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Él está al tanto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Nada más que don Maurilio participe en esto.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Maurilio, la Gerencia y cada una de las áreas estamos trabajando mucho para empezar a traer aquí problema y solución y amarradas todas las áreas y cuando los tengamos listos, lo traemos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

O lo vemos en el Comité Corporativo de Riesgo con prioridad.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Inclusive, podemos hacer un Comité en T para que todas las áreas vean este tema.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, podríamos verlo conjuntamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Don Hernando, en la propuesta del acuerdo no está la solicitud de prórroga, pero usted dice que es inminente solicitarla a este órgano de dirección, entonces, yo no sé si puede incluir, tal vez, de una vez la prórroga.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

No se incluyó, doña Iliana, porque el Comité tuvo una posición en firme de que no se iba a autorizar una prórroga adicional por los riesgos, pero, ante lo que se está comentando y señalando aquí, igual, me gustaría conocer el criterio de don Daniel en este tema, porque, don Daniel, es precisamente lo que hemos estado viendo en las dos reuniones que usted señalaba, entonces, si se recomienda que de una vez se incluya aquí en el acuerdo la autorización de parte de la Junta Directiva Nacional de una prórroga para las actividades relacionadas con este requerimiento, para que se atiendan en las fechas que nos han comentado los compañeros de TI.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

¿Doña Genoveva?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Debemos tener, primero, la autorización de Visa Miami, porque, si no tenemos la autorización de VISA Miami, tiene que entrar en producción esto, aunque, por el otro lado, las conciliaciones... si hay que hacer un trabajo más complicado. Si tenemos la autorización de VISA [1:26:42] cuatro meses y, si después incumplimos nosotros, ahí sí nos cobraría una multa, pero, bueno, tenemos que salir en este plazo, entonces, analizamos esa prórroga, la llevamos a Riesgo y a Cumplimiento, y traemos a la Junta Directiva Nacional esa ampliación, porque a la Sugef hay que llegar muy bien planificado por qué estaríamos técnicamente pidiendo una ampliación.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Exacto y a la reunión con la Sugef llevamos el plan.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Exacto. Entonces, déjenos construir técnicamente si es que se tiene que dar la ampliación, pero debe tener una justificación técnica.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Pero no se puede poner todavía aquí hasta que no se tenga.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ese *deadline* es el 31 de diciembre con la Sugef.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

En setiembre.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

No, en setiembre.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Dice en la conclusión 6: "Atraso proyectado en la implementación de dos requerimientos tecnológicos que contempla el Plan Correctivo definido para atender los hallazgos revelados por la SUGEF en la supervisión efectuada al Banco, que implicaría la gestión de prórrogas por plazos que trascienden el 31 de diciembre del 2023, siendo esta la fecha límite establecida por el Ente Supervisor para subsanar las observaciones recibidas".

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, pero esta de VISA Direct es la del plazo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Vamos por partes: para solicitarle a la Sugef una prórroga, tenemos que dar el paso a VISA.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Exacto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Para la gestión con VISA hay un plazo?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, ya lo estamos tramitando.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Una vez que esté eso, se plantearía a la Sugef una prórroga con fundamento técnico.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Eso es, sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Pero la fecha para cumplir con la Sugef es el 31 de diciembre.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

El tema es la veda.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Quizás, sobre lo señalado por don Raúl, la Sugef estableció como plazo máximo para el plan correctivo el 31 de diciembre y nosotros hemos venido recomendando y avalando con la Junta Directiva Nacional que aquellas prórrogas de actividades que tenían vencimiento durante el año se podían aceptar siempre y cuando no trascendieran el 31 de diciembre.

Este tema de VISA Direct tiene como fecha máxima en el plan correctivo el 30 de setiembre. Si la prórroga fuera al 31 de diciembre, no le veríamos ningún inconveniente, porque está dentro del contexto temporal autorizado ya de previo por la misma Sugef. Aquí el tema es que trascendería, precisamente, el 31 de diciembre.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Si en el acuerdo, como recomendación, pudiera quedar que la Administración haga el análisis de los diferentes planes, porque ese tema de VISA, si nos dan la prórroga o no, podría ser que VISA sí nos da la prórroga y podemos hacer el planteamiento; si VISA no nos da la prórroga, es otro plan.

Entonces, más bien, que ustedes nos instruyan a generar las estrategias para el cumplimiento debido de este planteamiento ante la Sugef y traigamos en tiempo prudencial la estrategia para la atención del acuerdo o una cosa así, para que nos dejen también abierto que si VISA nos da la prórroga, podamos trabajar ya con un plan de prórroga y no traer aquí la solicitud para que nos den permiso para la prórroga, sino que quede como abierto para que la Administración les pueda traer el plan de gestión hacia la Sugef con los plazos y las prórrogas requeridas, si fuera necesario.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Y ganar tiempo dando la instrucción de que hagan el planteamiento.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

De que hagamos el planteamiento con los pasos requeridos y, así, ya cuando VISA nos diga que no o nos diga que sí, construimos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Es algo parecido a lo que hablamos ayer.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Sí, nada más anticiparnos ante la Sugef a que no al 31 de diciembre, sino el veintipico de noviembre, porque hoy fue parte de la conversación de que no se vayan prórrogas así un día antes; que no lo presentemos el 30 de diciembre.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, instruir a la Administración para que presente el plan de atención ante los requerimientos de la Sugef y riesgos potenciales a esta Junta Directiva Nacional.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Ese sería el inciso 3.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Hernando, tiene que abreviar lo que sigue, porque ya nos hemos extendido mucho.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Sí, señora.

Muy rápidamente, ese era el primer tema y el segundo tema tiene que ver con la política Conozca a su Cliente. Recordemos que revisamos una muestra de clientes que son los que tienen mayores riesgos en el Banco, entre los cuales están los de riesgo alto. Durante este periodo que vemos aquí a la izquierda, que revisamos 6 meses, el 67% fue no satisfactorio y realmente es la situación que hemos venido señalando reiteradamente.

De esos 1791 expedientes que son no satisfactorios, vemos que el 61% está concentrado en dos grandes temas: lo que tiene que ver con el origen de los ingresos, que es un 32%, y el 29% tiene que ver con la identificación y registro de los beneficiarios finales, es decir, son dos temas altamente relevantes que exponen al Banco al riesgo, principalmente, de legitimación de capitales, pero también al de cumplimiento normativo, entonces, es parte de lo que se ha planteado resolver, de hecho, hay dos presentaciones más delante de parte de la Subgerencia General de Negocios, de las cuales una tiene que ver con este tema precisamente, para que ahora lo veamos.

El tercer tema, muy rápidamente, esta es la composición de clientes del Banco por nivel de riesgo, está concentrada en riesgo bajo, que es un tema que ya conocemos reiteradamente, donde más del 96% de estos clientes que están en riesgo bajo tiene un ingreso declarado o una transaccionalidad igual o menor a \$5.000 y eso refleja, precisamente, las características de nuestra cartera de clientes. 0,31% es de riesgo alto y 0,5% es de riesgo medio.

El siguiente tema tiene que ver con la atención de alertas transaccionales. Hemos venido mejorando, como observamos en este cuadro, sin embargo, al primer semestre de este año todavía hay un gap por resolver e incrementar la atención de alertas, por ejemplo, en riesgo alto estamos alrededor de un 91% o 92% y debería ser mucho mayor, por ser clientes de riesgo alto. En riesgo medio en un 85% u 86% y en riesgo bajo en un 86% u 87%.

Esto es lo que tenemos y el Comité considera que la atención en plazos debería ser mucho más alta considerando que los plazos para atender las alertas de los clientes de riesgo medio y bajo es de 30 días hábiles y los de riesgo alto, 15 días hábiles. Entonces, el Comité considera que se debe mejorar la atención que está expuesta en este cuadro.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo quiero hacer una observación a nuestros compañeros del Comité Corporativo de Riesgo y, ojo que yo no soy la experta, sino ustedes son los expertos, pero mi inquietud es ¿por qué en los 30 días hábiles el medio y el bajo?, pues son poquitas personas en medio y ya lo ha dicha doña Gina en algún momento: pero si son poquitas con mucha más razón no deberías de durar 30 días hábiles, deberían ser menos días hábiles para poder atender una alerta transaccional.

Entonces, nuevamente, yo creo que las tolerancias son muy altas, así que aquí está don Maurilio, don Raúl y en eso pido el criterio experto, justamente, para que revisemos el riesgo medio, porque me parece que es muy tolerante el plazo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Lo tomamos en cuenta, don Maurilio, para que lo revisemos?

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Sí, con gusto.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

El siguiente tema tiene que ver con los requerimientos tecnológicos. Este es el portafolio, cerramos el primer semestre con 14 requerimientos en proceso, de los cuales la mayoría corresponden al plan correctivo. Ya algunos están atendidos y otros deben atenderse en lo que resta del año, pero en el informe señalamos algunos aspectos que se han enfrentado con requerimientos tecnológicos y que aquí en el órgano de dirección se conoció hace como una semana o semana y media los temas y se autorizaron algunas prórrogas al respecto, precisamente, por las razones que ya comentamos en esa sesión.

También con este informe se atienden algunos acuerdos, uno de la Junta Directiva Nacional y otro del Comité Corporativo de Cumplimiento. El de la Junta Directiva Nacional tiene que ver con los cónyuges de PEP cuando el PEP no es cliente del Banco, porque no hay forma de relacionarlo para hacer una calificación asociada, entonces, en este caso, estamos haciendo una modificación a la metodología y a la herramienta tecnológica para que la calificación corresponda con el apetito de riesgo.

Aquí hicimos una revisión y, por ejemplo, de los 190 cónyuges de PEP donde el PEP no es cliente del Banco, solo uno tenía una transaccionalidad mensual superior a \$10.000 y era de \$11.500 aproximadamente, lo cual refleja que el riesgo estaba bastante controlado.

Al ser las **dieciocho horas con diecisiete minutos**, sale el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Perdón, ese comentario lo hacemos porque hay un acuerdo del 2021 de que esto hay que reportarlo ¿con qué periodicidad?

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Cada semestre.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Cada semestre y vean que solo hay una persona y es un poco lo que hablábamos la vez pasada: traemos a la Junta Directiva cosas que se repiten y que, quizás, ya deberíamos de pasarlo a... es riesgo bajo y ya no deberíamos estar sacando un acuerdo así de que hay que darle seguimiento.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, sí, se meten con los cónyuges.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Adelante, Hernando.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

El otro tema, que hay un acuerdo del Comité a raíz de un acuerdo de la Junta Directiva Nacional donde solicitó a ese órgano que le diera seguimiento al requerimiento relacionado, precisamente, con la implementación de los cambios a la metodología de calificación de los clientes. Al 30 de junio tenía un avance del 55%, a la fecha de hoy ya todas las historias de usuario están desarrolladas y están a la espera de iniciar con las pruebas de aceptación.

El otro tema que está en el informe son las conclusiones, la primera de las cuales tiene que ver con el tema de VISA Direct, el requerimiento tiene plazo para implementarse al 30 de setiembre, obviamente, pareciera que se requiere una prórroga con todo lo que se debe analizar y que doña Gina solicitó, precisamente, que se incluya en un inciso del acuerdo la instrucción para que la Administración realice las acciones que corresponden al respecto, sin embargo, aquí, doña Gina, en esta primera conclusión es precisamente la exposición que tiene el Banco. Si se suspendiera el servicio, obviamente, se mitiga de esa forma, pero, bueno, no sabemos si esa es la mejor manera de mitigar los riesgos.

La segunda conclusión tiene que ver con todas las inconsistencias que ya señalábamos de la política Conozca a su Cliente.

Perdón, doña Genoveva.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Hernando, ¿cuánto era la transaccionalidad de VISA Direct?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Del porcentaje en riesgo.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Para entender la consulta, ¿el volumen, cuánto es al momento?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, sí, el volumen.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

De las internacionales no lo tengo aquí a mano, pero solo un cliente transó en marzo más de \$200.000, de hecho, es el que ha transado más históricamente hablando a través de VISA Direct a nivel internacional.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Siga, Hernando, abreviando.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

La tercera conclusión tiene que ver con la exposición que tiene el Banco, precisamente, las brechas que existen en la atención de las alertas transaccionales en los plazos establecidos por la Junta Directiva Nacional. La cuarta conclusión tiene que ver con los temas de reportes de operaciones sospechosas, que no incluí en la presentación, pero están en el informe, donde resaltamos que se ha venido dando.

La quinta conclusión tiene que ver con el plan correctivo de la Sugef que se ha venido atendiendo, aunque se comienzan a generar algunas situaciones que ya se han materializado en atrasos y, obviamente, se han traducido en prórrogas ya autorizadas por la Junta Directiva Nacional, de acuerdo con lo que conocemos. La sexta conclusión tiene que ver con el atraso proyectado en la implementación de algunos requerimientos tecnológicos asociados al plan correctivo.

En las recomendaciones, la primera está dirigida a la Gerencia General Corporativa, asociada al plan correctivo, para que se brinde una instrucción a las áreas encargadas de atender las actividades de este plan, para que realmente hagan los esfuerzos con los recursos que tenemos para que se atiendan en los plazos establecidos. Obviamente, hay situaciones de fuerza mayor que requieren ampliaciones de plazo, pero de acuerdo con la instrucción que habíamos recibido previamente de parte de este órgano de dirección y del Comité Corporativo de Cumplimiento, no se iban a autorizar más prórrogas al respecto.

La segunda recomendación, que es también para la Gerencia General Corporativa, tiene que ver con los requerimientos tecnológicos asociados a VISA Direct, para que se atendieran en plazo, es el tema que abordamos al principio, precisamente, en esa línea que ya se comentaba.

La tercera recomendación está dirigida a la Subgerencia de Negocios a efectos de continuar con el proceso de información integral del personal de la primera línea de defensa, para tratar de reducir aquellas inconsistencias que señalábamos al principio de la política Conozca a su Cliente.

La cuarta recomendación está dirigida a la Dirección Corporativa de Riesgo para que revise los rangos de apetito que existen en los indicadores asociados a alertas transaccionales. Los rangos de apetito consideramos que son altos, están en un 10% para las alertas transaccionales de clientes de riesgo alto, 15% para riesgo medio y 20% para riesgo bajo.

Y la quinta recomendación es para el área encargada de la atención de alertas transaccionales, para que realmente normalice el proceso de gestión de prórrogas para la atención de alertas, porque se ha convertido en un mecanismo permanente para tratar de cumplir con los rangos de apetito, entonces, nos parece que no es la forma más adecuada de atender alertas, porque, realmente, una prórroga se convierte en un plazo adicional para la atención de la alerta y expone al Banco en ese periodo que se amplía.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Hernando, un momentito que doña Gina pide la palabra.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, igual, en la redacción de los acuerdos, tal vez, el abogado me pueda ayudar. Recomendaciones: las instrucciones podrían ser para la Administración en general, no específicamente para las áreas, porque, entonces, la Junta Directiva Nacional está dirigiendo las recomendaciones por área y eso no está bien. Lo que hace es que toma el acuerdo la Junta Directiva Nacional y le dice a la administración "atienda las recomendaciones", porque, cuando usted hace la especificación del área, lo que está dirigiendo a la Gerencia General Corporativa y a la Administración es a quién darle la orden.

Entonces, a mí me parece que la Junta Directiva debería ver el informe, atender las recomendaciones y decirle a la Administración que las valide y los procese según el informe que dio la Oficialía de Cumplimiento en genérico y, así, la Gerencia General Corporativa va a poder decidir si se le da al área de negocios, al área de soporte o a quien decida la Gerencia hacerlo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yo aquí voy a hacer una acotación: para eso está la Administración en las reuniones de los Comités y ustedes ven estas presentaciones, entonces, me gustaría, doña Gina, que no sea en esta Junta Directiva donde se vengán a hacer esas recomendaciones, sino que la Administración, cuando estamos en un Comité, haga esas recomendaciones, porque ese es el foro para que ustedes corrijan esto.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Tiene razón. Creo que es un tema de procesamiento, pues está en aprendizaje, pero sí es muy importante que todos los órganos de control como la Dirección Corporativa de Riesgo, la Auditoría Interna, y la Oficialía de Cumplimiento entiendan que la Junta Directiva Nacional toma el acuerdo, hace las recomendaciones y la Gerencia General Corporativa administra sobre quién o quiénes pone las recomendaciones.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Atendido, de acuerdo.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Sí, hay que tomarlo en cuenta. Me parece muy bien, doña Gina, nada más dos comentarios: así lo hacíamos antes y, más bien, nos pidieron que las dirigiéramos a las áreas, porque no estaba claro a quién correspondía y cuando se hablaba de la Ley 7786 todo se dirigía a la misma Oficialía de Cumplimiento, entonces, era contradictorio que la Oficialía de Cumplimiento emitiera recomendaciones y al final la alta gerencia las asignara otra vez a la Oficialía de Cumplimiento, entonces, era una situación que se estaba dando y que me parece que sí tiene que resolverse para que no ocurra de esa forma.

Esa es la primera y la segunda es que, según las instrucciones que tenemos, a la Dirección Corporativa de Riesgo hay que asignárselas directamente. Me parece, entonces, que son elementos por considerar, además de lo que decía doña Clemencia.

La sexta recomendación tiene que ver, precisamente, con el tema de rechazos, pues la cantidad de rechazos de alerta anda en 17% o 18%, lo cual, obviamente, se convierte en reprocesos, cargas operativas adicionales que, al final, redundan en una limitación de la capacidad instalada que tenemos para atender esos temas.

Ese es el informe de manera resumida, de acuerdo con lo que evidenciamos en este primer semestre de 2023.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

Sí, don Juan.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Yo tenía aquí una propuesta de acuerdo. La sugerencia era...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Espere, ¿usted está sugiriendo modificar este acuerdo?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Modificarlo: dejar el primer párrafo, el segundo con uno que tengo aquí redactado, si le parece.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Mejor leamos el primero y usted dice cuál es el segundo; no empecemos de atrás para adelante.

La propuesta de acuerdo sería. Dar por conocido el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del 2023 sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y del financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Viene la segunda parte, don Juan.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

2. Instruir a la Administración y a la Dirección Corporativa de Riesgo para que valoren la atención de las conclusiones y recomendaciones remitidas por el Comité Corporativo de Cumplimiento y verifiquen los vencimientos de los plazos con el fin de determinar los planes de acción que correspondan.

Entonces, creo que eso abarca la explicación general y específica.

**El Oficial de Cumplimiento, Sr. Monge Granados:**

Doña Genoveva, yo tengo una diferencia con eso. A mí me parece que las recomendaciones, de acuerdo con lo que está solicitando el Comité, es que se debería solicitar a las áreas que las atiendan tanto a la Administración como a la Dirección Corporativa de Riesgo, salvo mejor criterio de ustedes como órgano de dirección.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

“Administración y Dirección Corporativa de Riesgo”, se le agregaría eso a la segunda.

¿Si están de acuerdo?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y la Auditoría Interna no.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

No, aquí no, pero puede ser en otros momentos, pero en este caso no.

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

**“1. Dar por conocido el informe de resultados de la gestión realizada en el Banco Popular durante el primer semestre del 2023 sobre la prevención y exposición a los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y del financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.**

**2. Instruir a la Administración y a la Dirección Corporativa de Riesgo para que valoren la atención de las conclusiones y recomendaciones remitidas por el Comité Corporativo de Cumplimiento y verifiquen los vencimientos de los plazos con el fin de determinar los planes de acción que correspondan.**

**Lo anterior, en atención del inciso g) del artículo 19 del Reglamento emitido por el CONASSIF para la Ley 7786, los acuerdos JDN-5862-Acd-787-2021-Art-13 inciso 4) y CCC-0005-Acd-45-2023-Art-9 y a la actividad n.º 03 del Plan de Trabajo 2023 del Comité Corporativo de Cumplimiento”. (1015)**

(Ref.: Acuerdo CCC-15-Acd-142-2023-Art-9)

## **ARTÍCULO 14**

8.3.5.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional, aprobar el plan de acción propuesto para revisar, ajustar y mejorar las responsabilidades del personal en la primera línea de defensa, en cuanto a la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.

Además, recomienda se instruya a la Administración para que presente a ese Comité, el 31 de octubre de 2023 y el 31 de enero de 2024, informes trimestrales con corte a setiembre y diciembre de 2023, sobre el avance y resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción propuesto, y para que la Dirección de Tecnología de Información priorice el desarrollo e implementación, con la mayor brevedad posible, de los requerimientos tecnológicos incluidos en el plan. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6013-Acd-739-2023-Art-10. (Ref.: Acuerdo CCC-13-ACD-120-2023-Art-4)

### **La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Solo un comentario para nuestros compañeros: esto tiene que ver con el tema de aquellas sanciones, aquel plan de trabajo que se delegó al Comité Corporativo de Cumplimiento y aquí la Subgerencia de Negocios nos trae el plan que se va a estructurar y de parte de nuestro comité lo único que hicimos fue decirles que para darle seguimiento a lo que están proponiendo, cada trimestre queremos hacer la rendición de cuentas; que nos presenten cómo van y esa es la forma en que estamos trabajando.

### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante. Buenas noches Yocserlin.

### **La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Buenas noches.

Como mencionaba doña Genoveva, efectivamente, este acuerdo atiende la solicitud de este órgano director, el acuerdo 739, el artículo 10, de la sesión 6013.

### **El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

No se escucha.

### **La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

¿Ahí ya me escuchan? OK. Perfecto.

El acuerdo 739 de la sesión 6013 lo que indica es instruir a la Administración para que en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento presente al Comité Corporativo de Cumplimiento al 30 de julio el plan de acción para revisar, ajustar y mejorar las responsabilidades del personal en la primera línea de defensa considerando las herramientas requeridas para ello que contribuyan a reducir al mínimo las inconsistencias relacionadas con la prevención de riesgos de legitimación de capitales.

Como mencionaba doña Clemencia, efectivamente, este plan de acción obedece a las sanciones que se habían dado anteriormente por parte de la Administración en función de las ya reiteradas inconsistencias que se venían reportando tanto por la Oficialía de Cumplimiento principalmente.

Al ser las **dieciocho horas con treinta y dos minutos**, regresa el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Entre los aspectos principales por mencionar, ya la Administración en forma previsoramente ha venido realizando algunas acciones, dentro de estas la parte de lo que es la centralización de vinculaciones, actualizaciones y atención de alertas que se hacen al Centro de Soporte Regional, pues específicamente esa parte centralizada lo que busca es la especialización para que las alertas se atiendan de una mejor forma y con mayor efectividad y también la creación de un equipo multidisciplinario que se empezó a trabajar por ahí del mes de abril o mayo y, posteriormente, la Administración por medio de meta scrum determina para el mes de junio o julio la creación de un equipo scrum dedicado al 100% para darle continuidad a lo que venía trabajando inicialmente este equipo normativo que nace en el mes de abril y que empieza a generar ciertas actividades que, inclusive, en el siguiente punto vamos a darles a ustedes un avance de lo que finalizó este equipo normativo para darle mayor acelerabilidad con respecto a las vinculaciones.

El plan de acción consta de 13 puntos, específicamente, —voy mencionando algunos— y si ustedes tienen alguna consulta, con mucho gusto detallo, para aprovechar el tiempo de la sesión. Principalmente, el plan de acción inicia con la definición de roles y responsabilidades de la primera línea de defensa, poderlos determinar, que la gente tenga claridad de cuál es su rol, cuál es su responsabilidad.

Y esta primera línea de defensa no solamente recae en lo que son las oficinas comerciales, sino que también existen otros actores como lo son la parte de Bienes Adjudicados, cuando se hace la venta de un bien en efectivo, áreas de contratos, áreas como Banca Fácil y otras que se ha logrado identificar, inclusive, que ya hoy se tiene totalmente delimitadas para que cada área en específica tenga claridad de cuál es su responsabilidad, así como también, por ejemplo, delimitar temas como el traslado de funcionarios que anteriormente están en una oficina comercial y después se trasladan a un área administrativa, entonces, ¿cuál es su responsabilidad sobre alguna inconformidad que se dé sobre este tipo de vinculaciones? Entonces, es parte de lo que se revisa, principalmente, en este punto 1.

En el punto 2, analizar las estadísticas de los principales errores para identificar la estrategia para abordarlos. De este ya se han venido haciendo algunos ejercicios, se determina cuáles son las principales oficinas que tienen mayor incidencia, inclusive, cuál es el funcionario con mayor incidencia y se trabaja con el tema de capacitación, que ya lo hemos venido trabajando en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento y el área de Negocios.

Valorar y aprovechar la funcionalidad del Cicac para coadyuvar a las vinculaciones. Sabemos que el Cicac da la posibilidad de poder generar una automatización de la información de la información que se incluya ahí y este es un tema que también fue abordado en el Comité Corporativo de Cumplimiento sobre la importancia de darle “accesibilidad” a este tipo de requerimiento, para que coadyuve también a que la alimentación de la información que se incluye por parte de las oficinas comerciales o en la primera línea de defensa que realiza la vinculación, que sea lo más automatizado posible para eliminar los errores o minimizarlos al máximo, que es lo que se busca.

Revisar el funcionamiento y efectividad de las oficinas comerciales, del experto que fue debidamente capacitado. Como les mencionaba, en el equipo que se empezó a desarrollar a partir del mes de abril, una de las principales actividades que se desarrollaron fue generar una capacitación a un experto que sea el Jefe de Experiencia que está designado en cada una de las Oficinas para que fuera como ese funcionario enlace que estuviera coadyuvando en el proceso de vinculación. Entonces, lo que buscamos es revisar si efectivamente esa acción de esa capacitación, cuáles son los efectos que realmente está llevando en el tema de la inclusión de la información.

El quinto elemento es desarrollar la capacitación a la Unidad de Soporte a la Ley 7786, en el tema de la Unidad de Multiservicios y la Unidad de Control Interno sobre vinculaciones y actualizaciones. Esta capacitación ya se ha venido desarrollando. Esto lo viene liderando la Oficialía de Cumplimiento igual para buscar esa especialización por parte de la Unidad de Soporte para poder agilizar y poder minimizar esos errores que se están dando.

Impulsar la centralización de las labores de vinculación y actualización de la *Política Conozca a su cliente*. Esto es algo que también hemos venido trabajando en coordinación de ambas Subgerencias, inclusive se ha tomado algunas decisiones ya con respecto a quién ir trasladando para que sea centralizado, qué se va quedando en las Oficinas Comerciales, delimitando inclusive cuellos de botella como algunos que tuvimos en el mes pasado. Entonces, es parte de las acciones que ya se han venido trabajando.

El punto número 7 es generar el requerimiento a la Dirección de Tecnología de Información para modificar la funcionalidad de T-24, con el fin de corregir los errores que reporta la Unidad de Control Interno (UCI) en sus informes, sin que se afecte la vigencia de la *Política Conozca a su cliente*. Este requerimiento es muy importante porque les mencionaba en el Comité Corporativo de Cumplimiento a los señores miembros que actualmente, si nosotros vamos a actualizar una *Política Conozca a su cliente*, T-24 nos obliga a tener que actualizar absolutamente todos los campos y si el cliente lo que ocupaba actualizar era solamente la dirección, nos obliga a nosotros a actualizar todos, absolutamente todos.

Entonces, este requerimiento es muy importante porque lo que queremos es que nos permita específicamente llegar a T-24 y si un cliente viene a actualizar la dirección, el teléfono o algún factor que esté generando la alerta, pues ir y automáticamente solamente realizar esa modificación. Entonces, eso es parte de lo que tenemos ahí mapeado y es uno de los elementos más importantes dentro de este plan.

El punto número 8 es identificar las mejoras que requieren los sistemas y remitir los requerimientos tecnológicos, en caso de que corresponda, para automatizar el proceso de vinculación y actualización (disminuir lo máximo posible el trabajo manual). Esto lo estamos verificando y tratando de trabajar con los compañeros de CRM. Hay un formulario inteligente que lo que busca es generar como un tipo de carátula previa a la inclusión en T-24, que nos permite alimentar cerca de 11 campos solamente de los 41 que se alimentan en T-24 actualmente

Entonces, ese proceso o esa carátula que queremos indicar ahí lo que va a ayudar es a que los funcionarios solamente tengan que incluir esos 11 campos y los restantes se registren automáticamente para poder disminuir al máximo esa carga manual. Entonces, estos dos puntos, tanto el 7 y el 8, son realmente importantes para poder agilizar y minimizar muchos de los errores que se están dando.

El punto número 9 es revisar el procedimiento de evaluaciones de cumplimiento para determinar y depurar cuáles errores son reportables y cuáles no. De esto inclusive ya se ha hecho alguna labor de avance en la parte de la Oficialía de Cumplimiento y este equipo que ya está dedicado al 100%. Entonces, ya para el próximo entregable tenemos algunos errores identificables aquí.

En el punto número 10 tenemos lo que es revisar y actualizar los insumos que también se tienen en la Unidad de Control Interno que se requieren para revisión (deben ser más ágiles y oportunos). Inclusive, vemos, por ejemplo, que tal vez cuando nos pasan la información a las Oficinas Comerciales para poderlos corregir, no es en la inmediatez, sino que tal vez ya han pasado dos o un mes inclusive, y se pierde la oportunidad de ir y buscar al cliente.

O sea, si este proceso se agiliza y hoy nos está generando una inconsistencia alguna vinculación y yo tengo a mano al cliente o fue ayer cuando pasó la situación, es más fácil esa localización. Mientras más tiempo, se vuelve más complicado. Se dan algunos otros elementos como que tal vez el funcionario ya no está en la Oficina donde realizó la vinculación, u otros que también afectan el proceso de que la corrección de las inconsistencias se dé en los tiempos oportunos y por ende los reportes se hagan con incidencias más elevadas.

En el punto número 11 tenemos valorar y replantear la operativa de revisión de la Unidad de Control Interno, para que la misma sea en línea y oportuna, de la mano con las Oficinas Comerciales con clientes presentes en la plataforma. Estos dos tienen mucho que ver con lo mismo, agilizar eso, que, si existe una inconsistencia, la podamos trasladar al responsable lo más rápido posible para que se solvete también en el menor tiempo y aprovechar que ya hay un contacto de mayor inmediatez con el cliente para poderlo solventar. Inclusive, por temas de vencimientos u otros aspectos con respecto a la documentación.

En el punto número 12, revisar la efectividad obtenida de la capacitación de los colaboradores reincidentes en errores de la Política Conozca a su cliente. Esto ya es una actividad que se ha mantenido a lo largo del tiempo y lo que queremos es verificar que efectivamente esa capacitación está siendo oportuna, porque uno de los aspectos que habíamos mostrado a este Órgano Director en el primer entregable del Equipo Normativo es que teníamos una debilidad en el tema de la forma en que tal vez estábamos aplicando la capacitación.

Se había determinado que en la capacitación la parte virtual nos estaba afectando muchísimo y que teníamos que todavía buscar algunas formas más idóneas para que los colaboradores estuvieran con esa capacitación más cercana, de mayor conocimiento para la aplicación en su función correspondiente.

Y en el punto número 13, que esta fue una de las principales observaciones que también adicionó el Comité Corporativo de Cumplimiento, era que se incluyera este punto, que es revisar el régimen sancionatorio y todo lo que tiene que ver con el Código de Conducta para establecer realmente cuál es la línea que se tiene que ejecutar para poderlo aplicar.

Hasta ahí sería.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Traté de ser lo más concisa, pero si tienen alguna consulta.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

No, yo creo que está detalladísimo el plan.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, nada más ¿por qué algunas actividades están marcadas con rojo y otras no? Hay criticidades altas y plazos cortos en rojo, pero otras no están en rojo. ¿Tiene algún significado eso?

**La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Sí, señor. Básicamente, aquí lo que quisimos también mostrar fue que existen algunas actividades del plan, que son las que están marcadas en rojo, que tienen alguna incidencia o que sí van a hacer una diferenciación de manera más rápida, más efectiva, en la aplicación del plan. Entonces, por eso es que están demarcadas en un color diferente.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Okey. Y la primera actividad me parece a mí muy densa. Tal vez circunscribirla a lo que es prácticamente el tema de cumplimiento normativo, porque dice revisar los roles y responsabilidades de la primera línea de defensa, y puede ser demasiado.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, sí, todas las funciones, don Mario. Tome nota.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Pasamos entonces a leer la propuesta del acuerdo:

1. Aprobar el plan de acción propuesto para revisar, ajustar y mejorar las responsabilidades del personal en la primera línea de defensa.
2. Instruir a la Administración para que presente al Comité Corporativo de Cumplimiento, el 31 de octubre de 2023 y el 31 de enero de 2024, informes trimestrales con corte a setiembre y diciembre de 2023 sobre el avance y resultados obtenidos en la ejecución del cronograma.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí. Si me permite. Siguiendo un poco la línea que decía la señora Gerente General, llegar hasta ahí, hasta donde dice *propuesto* el acuerdo, porque lo otro hace referencia a la Dirección de Tecnología de Información. Entonces, se sobreentiende que en la primera parte se le está diciendo a la Administración que se le pone un plazo, que es lo que los Directores consideraron con los informes, y claramente está incluido que sus dependencias, incluida la Dirección de Tecnología de Información, debe implementar lo que tenga que hacer de acuerdo con lo que la Administración considere, porque pareciera que le estamos dando como unas instrucciones de cómo hacer ciertas cosas y eso, digamos, hay una línea muy delgada en cuanto al tema de coadministración.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, el segundo es el que usted dice que nada más dejamos *Instruir a la Administración para que presente...* ¿Ahí?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Hasta donde dice *propuesto*, *el plan de acción propuesto*.

**La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Exactamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

...*el plan de acción propuesto*. Okey. Perfecto. Sí, don Mario.

**El Subgerente General de Negocios, Sr. Roa Gutiérrez:**

Perdón. Siguiendo las recomendaciones de doña Clemencia y, digo yo, continuar presentando esto de forma trimestral.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Aquí está, el 31 de octubre de 2023 y el 31 de enero de 2024. El tema de Tecnología siempre lo ponemos porque es cuello de botella, pero ya doña Gina sabe.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Están de acuerdo, señores? De acuerdo. Don Jorge Eduardo, ¿está de acuerdo? Gracias.

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

**“1. Aprobar el plan de acción propuesto para revisar, ajustar y mejorar las responsabilidades del personal en la primera línea de defensa, en cuanto a la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.**

**2. Instruir a la Administración para que presente al Comité Corporativo de Cumplimiento, el 31 de octubre de 2023 y el 31 de enero de 2024, informes trimestrales con corte a setiembre y diciembre de 2023, sobre el avance y resultados obtenidos de la ejecución del plan de acción propuesto.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6013-Acd-739-2023-Art-10”. (1016)**  
(Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-120-2023-Art-4)

## **ARTÍCULO 15**

8.3.6.- El Comité Corporativo de Cumplimiento recomienda a la Junta Directiva Nacional aprobar el cronograma propuesto para la atención de las actividades restantes del Plan de Trabajo que está ejecutando el Equipo Normativo de la Ley 7786, relacionado con la vinculación y retención de clientes nuevos en el Banco Popular.

Además, recomienda a la Junta Directiva Nacional, se instruya a la Administración para que presente al Comité, el 31 de octubre de 2023 y el 31 de enero de 2024, informes trimestrales con corte a setiembre y diciembre de 2023 sobre el avance y resultados obtenidos en la ejecución del cronograma propuesto y para que el proyecto sobre la vinculación de nuevos clientes en el Banco Popular sea publicitado en los medios con una mayor intensidad, a fin de que se sume al mensaje de transformación digital de este Banco. (Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-121-2023-art-5)

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Recordemos que esto viene del *benchmarking* que se hizo, que presentamos aquí a raíz de las quejas que teníamos estos Directores sobre lo que durábamos vinculando a nuestros clientes y lo que se duraba en procesos con los diferentes clientes jurídicos o personas físicas, y de ahí se trajo un plan. Quedó el segundo entregable que es lo que viene hoy aquí de parte de la Subgerencia General de Negocios.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Perdón, pero ahí se encuentra con una de las actividades del plan anterior, creo que era como la cuarta o la quinta, algo así, que hablaba sobre la vinculación. Digo yo, para que no se haga una duplicidad de esfuerzos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

En la cuarta decía revisar el funcionamiento y la efectividad en las Oficinas Comerciales. La quita era desarrollar la capacitación a Unidades de Soporte de la Ley 7786, que es lo que estamos hablando, Jefes de Oficinas, Unidades Multiservicios, para vinculaciones y actualizaciones. O sea, ya se había mencionado en el plan de acción que vimos anteriormente.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, es que aquí también están repitiendo como lo que ellos habían presentado la primera vez del plan de trabajo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Nada más para que lo complementen y no llevemos vías distintas cuando es un mismo tema.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Correcto. Yocserlin...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante, señores.

**La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Gracias.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Yocserlin, perdón, la parte primera ya la habían visto los Directores, para que tal vez no repitamos también filminas.

**La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Okey. Sí, señora, de acuerdo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

El plan de trabajo ya lo habían visto, nada más lo pasa rápido.

**La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Perfecto. Sí, señora.

Esta sería la propuesta de revisión del Equipo Normativo, el segundo avance. Este es el acuerdo que atiende directamente esta solicitud del Comité de Solicitar a la Subgerencia General de Negocios que presente a este Comité, el 15 de junio de 2023, un cronograma detallado con las actividades restantes que se están ejecutando para mejorar la vinculación de clientes nuevos en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Como mencionaba doña Clemencia, efectivamente esto obedecía al *benchmarking* que habíamos hecho anteriormente, que delimitaba principalmente que nosotros teníamos una gran debilidad con respecto a los demás competidores en el tema de que no teníamos una forma adicional en iniciar el proceso de vinculación y que por eso se trabajó fuertemente con el tema del formulario de vinculación de clientes por medio de la web.

Habíamos hecho un análisis planteado, que básicamente se enfocaba en cuatro grandes áreas. La primera fue todo el tema de la revisión de la normativa; la unificación de la normativa como tal fue el segundo punto; los requisitos de vinculación, el tercer aspecto, para todo el proceso de vinculación digital, y también la revisión de lo que fue la normativa de Cicac, también para verificar oportunidades.

Para este segundo entregable, lo que le traemos aquí a este Órgano Superior es el avance con respecto a lo que habíamos presentado en mayo de este año de los aspectos que teníamos pendientes por corregir, principalmente lo que fue mejoras al anexo número 5. Esto fue todo un replanteamiento que se hizo en coordinación con la Oficialía de Cumplimiento.

Se hizo un formulario inteligente que le permite a cualquier persona, sea del área de soporte o del área de negocio, poder determinar cuáles son los requisitos específicos que se tiene para un cliente, sea simplificado o no simplificado, sea un cliente físico o un cliente jurídico, de manera que coadyuvaba a los tiempos de vinculación y adicionalmente también a la unificación de la norma, porque uno de los principales aspectos que se revisaron anteriormente fue que se delimitó que algunas Oficinas Comerciales estaban solicitando información que no correspondía, que estaba ya obsoleta, inclusive que no estaba vigente, y era producto también de esa revisión que se hizo a consciencia con todo el equipo multidisciplinario que participó en este Equipo, en donde verificamos también el contar con un repositorio único actualizado para que fuera de comunicación general para todos.

Entonces, básicamente todo lo que es la Debida Diligencia Simplificada ya estaba en un cumplimiento del 100% desde el mes de mayo.

En la parte de la unificación de la norma, ya hoy reportamos todas las actividades en un 100%. En la parte de vinculación de clientes todavía nos quedan algunos aspectos adicionales que inclusive en la primera entrega teníamos cero avance y ya hoy estamos a un 50%, como el proceso de vinculación en el área centralizada que les mencionaba en el tema anterior.

Ya lo venimos trabajando, sin embargo, aún no lo podemos tener totalmente centralizado porque inclusive parte de lo que estuvimos trabajando con los compañeros del Centro de Soporte Regional es que, después de que habilitamos el poder utilizar la Debida Diligencia Simplificada, se han aumentado las vinculaciones de clientes cercanos a mil clientes aproximadamente.

Esto ha generado una carga operativa en el Centro de Soporte Regional que no estaba contemplada y que ha hecho que tengamos que agilizar algunos otros aspectos. Entonces, por eso es que aquí estamos reportando un 50% y lo que estamos verificando si inclusive la cantidad de estos 23 recursos que están por acá, que hoy lo estamos reportando a un 97%, va a ser suficiente para poder darle atención al crecimiento que estamos teniendo en el tema de vinculación.

Inclusive, con el tema de lo que es el formulario web, que aquí lo tenemos a un 97%, hicimos una prueba a partir del 1° de agosto, en donde lo pusimos disponible sin generar ninguna campaña agresiva para verificar un poco el flujo, determinar qué aspectos de mejora podríamos realizar antes de hacer una salida masiva y podernos garantizar realmente que fuera totalmente exitoso. Les comento que lo tuvimos habilitado cercano a 15 días y nos generó un flujo de trabajo de alrededor de 400 clientes. No esperábamos que más bien fuera tan exitoso, lo íbamos a poner para verificar el proceso y más bien nos generó una cola bastante importante que hoy estamos atendiendo con los compañeros de Soporte.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva. Quiero que se pare ahí. O sea, pusieron el formulario a piloto y colapsamos. Okey. No estábamos preparados para hacer esto en una vinculación rápida. Dos cosas se han hecho y lo positivo, quiero decir, es vean cómo el cliente del Banco es tan fiel que se le demuestra que hay simplificación del Banco y reacciona, pero lamentablemente no estamos listos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ese es el tema. No estamos listos en muchas cosas.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Así es. Entonces, bueno, buenas intenciones, pero definitivamente tenemos que resolver bastantes cosas.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Con buenas intenciones no se llega al cielo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No, no, es parte de una planificación y de una coordinación, pero brutal entre todos.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Así es. Siga, Yocserlin, pero eso era importante resaltarlo.

**La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Inclusive fue muy interesante porque sí el flujo de clientes fue bastante amplio. Entonces, es parte de lo que estamos revisando también.

En lo que es la revisión de la normativa Cicac, estamos ya... Solamente nos queda el requerimiento que se mencionó anteriormente, que está para terminar el 31 de octubre. Todavía estamos a un 50% y sí es un tema que nos puede coadyuvar bastante.

Otros aspectos que se realizaron y que también ya están a un 100%, se revisó todo el proceso de atención de alertas; se revisaron protocolos. Una de las principales quejas que teníamos por parte de nuestros clientes era la forma en que nos comunicábamos con ellos. Esto se trabajó en coordinación con la División de Experiencia del Cliente para generar cómo decirle al cliente cuando tiene una alerta, que no se sienta que es prácticamente como una amenaza, sino que sienta que es un proceso totalmente transparente de comunicación entre el Banco y su cliente, y que la información que se le está solicitando es sencillamente como un requisito que cualquier otro banco le va a estar solicitando para garantizarle inclusive el buen uso de sus recursos internamente. Esto fue un trabajo bastante importante que se hizo.

También la parte de la unificación de la normativa interna. Se está trabajando en una versión mejorada de este anexo que les comentaba, porque ha sido de bastante uso de las fuerzas de ventas, de las Oficinas Comerciales, de las áreas de soporte. Entonces, se está mejorando,

se está haciendo todavía más automatizado. Estamos a un 50%. Prácticamente ya está para terminar ahorita el 30 de agosto y ya lo verificamos con los compañeros de la Oficialía de Cumplimiento. Aquí hay que reconocer el esfuerzo que se ha hecho por parte de ellos para poder tener esta herramienta.

En la parte de vinculación de clientes, lo que les mencionaba del cliente físico, que inclusive realizamos este piloto. Ya estamos trabajando en la construcción del cliente jurídico, que requiere otro flujo. Es un flujo totalmente diferente y lo queremos trabajar inclusive con la parte de CRM. Entonces, lo tenemos a un 50% para verificar cómo nos va con el tema del cliente físico y poner a disposición el cliente jurídico, que también es una necesidad urgente que tenemos para mantener otro canal.

Como complemento a ese plan de trabajo, se estableció un cronograma de seguimiento para verificar si efectivamente las acciones que habíamos tomado están generando algún resultado positivo. La primera actividad es verificar la cantidad de vinculaciones de clientes realizada desde el 1° de mayo. Como les mencionaba, prácticamente se han incrementado en cerca de mil vinculaciones adicionales a la data normal que llevábamos.

Inclusive, si vemos la tendencia de julio del año pasado, que teníamos un promedio de 2.300 vinculaciones, a julio del 2023, que tuvimos un saldo total de vinculaciones de 4.300 aproximadamente, entonces prácticamente estamos duplicando interanualmente la cantidad de vinculaciones de clientes. O sea, definitivamente hay un flujo importante adicional de clientes y eso es lo que tenemos que revisar en coordinación con la Dirección de Centros de Soportes para que esté generando el flujo adecuado de atención.

Verificar si posterior al inicio de la Debida Diligencia Simplificada, existe algún aumento de fraude informático y usando las cuentas de los clientes nuevos como receptoras. Esto ya lo hemos venido monitoreando con los compañeros de la División de Seguridad Bancaria. Desde que se puso en ejecución no ha aumentado la incidencia de fraudes. Esto obviamente nos llena de satisfacción porque esa era una de las principales limitaciones que teníamos con respecto a la competencia, que no estábamos aplicando a ese 98% que mencionaba don Hernando en la presentación anterior, un 98% de clientes aproximadamente a los que solicitábamos documentación que no era requerida, entonces ya hoy esto es muy beneficioso porque no nos está aumentando la incidencia de fraudes.

En el punto número 3, verificar la cantidad de nuevos clientes que han solicitado la vinculación mediante la web transaccional y determinar si este canal ha contribuido al incremento de clientes en el Banco. Como les mencionaba, ya fue ese piloto que hicimos, que definitivamente sí nos va a generar un tráfico importante de clientes. Entonces, es algo que tenemos que potenciar, pero también agilizar desde la parte del flujo como tal.

Medir la capacidad instalada del Equipo Multiservicios posterior a la incorporación del personal adicional de los 23 funcionarios que este Órgano aprobó. Entonces, definitivamente estamos viendo que ya para la incidencia en incremento de vinculaciones, no van a ser suficientes estos 23, sin embargo, lo estamos analizando con don Miguel en este caso, para verificar si tenemos que agilizar el proceso, si se va a requerir mayor personal, pero estamos apostando más bien a hacer algunas mejoras en los procesos internos para poder aprovechar estos funcionarios que a hoy, me comentó don Miguel, estaban en 17 funcionarios de los 23.

El punto número 5 es medir el tiempo que se tarda en realizar el llenado de la *Política Conozca a su cliente* de un nuevo cliente posterior al pase a producción con el requerimiento del Cicac que les mencionaba. La idea es hacer mediciones actualmente y, una vez que este requerimiento esté en producción, verificar cuánto nos está impactando y aprovechar al máximo el uso de los clientes que autorizan el Cicac para poder trasladar el llenado automático de la *Política Conozca a su cliente*.

El punto número 6 es revisar los expedientes de la *Política Conozca a su cliente*, las vinculaciones y actualizaciones según los segmentos definidos por la Oficialía de Cumplimiento, realizadas en el mes de julio, con el fin de validar la efectividad de la certificación de los funcionarios asignados por las Oficinas y los cambios normativos realizados en la cantidad de la conformación del expediente.

Y es que queremos realmente verificar que las capacitaciones que se han dado o la certificación que les mencionaba en el punto anterior con respecto a los ejecutivos están siendo realmente efectivas en las Oficinas Comerciales, principalmente para el tema del llenado de la información, que realmente se minimicen esos requisitos adicionales que le estábamos solicitando al cliente. Entonces, por eso es que es vital tener este monitoreo de esa capacitación y de la efectividad que está dando en las diferentes áreas.

#### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

En este último punto, en el 6, dice revisar los expedientes de las vinculaciones. Bueno, sé que la fecha de atención está para el 30 de setiembre, pero ¿han estado midiendo, han estado haciendo un sondeo aleatorio para ver si ha habido mejoría al respecto? Porque ha sido la gran queja el tiempo de las vinculaciones.

#### **La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Sí, señora. Inclusive, tenemos ahora una gran ventaja, que con la aplicación de la Debida Diligencia Simplificada, que prácticamente lo que le pedimos a nuestros clientes es solamente la cédula de identidad, eso ha minimizado muchísimo el tema de la revisión de los formularios y que los mismos estén de una manera más satisfactoria. Inclusive, esperamos ya en los próximos informes, porque el corte que presentó don Hernando estaba a abril y todas estas acciones nosotros las empezamos a trabajar a partir de mayo y junio. Entonces, en el siguiente informe ya vamos a ver un poco de ese comportamiento que se ha tenido.

Pero sí hemos notado alguna mejora. Lo que queremos es ya tenerla un poco más cuantificada para poderla mostrar a ustedes y por eso es que también queremos seguirle dando seguimiento, verificar y analizar con mayor detalle si hay alguna incidencia en alguna Oficina específica, si es algún funcionario específico o si es algo del proceso que está todavía afectando para mejorarlo, adicional a estas acciones que ya hemos tomado.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Okey. Gracias. Sí, doña Clemencia.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Doña Genoveva, en este Comité, cuando discutimos este tema, don Jorge cuestionó y dijo que no quería ser igual que la competencia, sino mejor que la competencia. El acuerdo de esta Junta cuando hicimos el benchmarking era cómo nos acercamos a lo que hacía la competencia. Okey, aun así él mandó ese reto. Aquí la idea es que con esto que estamos haciendo, ya salgamos con una promesa de vinculación, que en 24 horas usted tiene su tarjeta de débito. Y yo casualmente viví eso el domingo.

Entonces, a usted y a su equipo le dijimos necesitamos que nos digan cuál es la promesa para que salgamos con una campaña y que seamos valientes para decir este Banco vincula en 24 horas. Hay que superar todo lo que ya hemos conversado, pero realmente ese es el objetivo con el tema del tiempo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Y que no colapse.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Exacto, para ganar partida, digamos que en 23 horas.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Para cumplir el reto de don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Okey.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

La propuesta de acuerdo sería:

1. Aprobar el cronograma propuesto para la atención de las actividades restantes del Plan de Trabajo que está ejecutando el Equipo Normativo de la Ley 7786, relacionado con la vinculación y retención de clientes nuevos en el Banco Popular.

2. Instruir a la Administración para que presente al Comité Corporativo de Cumplimiento, el 31 de octubre de 2023 y el 31 de enero de 2024, informes trimestrales con corte a setiembre y diciembre de 2023 sobre el avance y resultados obtenidos en la ejecución del cronograma propuesto.

¿Están de acuerdo, señores? Bien. Gracias. Buenas noches, don Hernando. Buenas noches, Yocserlin. Muy amables.

**La funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Chacón Berrocal:**

Buenas noches. Bendiciones.

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

**“1. Aprobar el cronograma propuesto para la atención de las actividades restantes del Plan de Trabajo que está ejecutando el Equipo Normativo de la Ley 7786, relacionado con la vinculación y retención de clientes nuevos en el Banco Popular.**

**2. Instruir a la Administración para que presente al Comité Corporativo de Cumplimiento, el 31 de octubre de 2023 y el 31 de enero de 2024, informes trimestrales con corte a setiembre y diciembre de 2023 sobre el avance y resultados obtenidos en la ejecución del cronograma”. (1017)**  
(Ref.: Acuerdo CCC-13-Acd-121-2023-Art-5)

Al ser las **diecinueve horas con cuatro minutos** finalizan su participación virtual el Oficial de Cumplimiento del Banco Popular, Sr. Hernando Monge Granados, y la funcionaria de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Yocserlin Chacón Berrocal.

## **ARTÍCULO 16**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Antes de que le demos el pase a don Luis Alvarado y a doña Silvia Goyez, tal vez doña Gina usted puede hacer una introducción rápida de lo de...

Sí, señores, primero sometemos la extensión de la sesión. Don Jorge Eduardo. Gracias.

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

**“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 6033 hasta las 19:56 a fin de avanzar con los puntos agendados”.**  
(1008)

## **ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 18**

**8.4.1.-** La Gerencia General Corporativa expone la hoja de ruta de Transformación e Implementación de la Nueva Estructura. (Ref.: Oficio GGC-1423-2023)

Al ser las **diecinueve horas con cuatro minutos** inicia su participación virtual la Sra. Silvia Goyes Rojas, Directora a. i. de Capital Humano.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenas noches, doña Silvia.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, nada más les voy a dar la introducción, ese es un tema muy corto y es hasta más operativo que otra cosa.

Ustedes aprobaron un plan estratégico y una nueva estructura. En esa nueva estructura había un plan de implementación contenido y con fechas.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Aprobamos una estructura ajustada al Plan Estratégico.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Exactamente.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Para ser precisos con el concepto, porque una nueva estructura requeriría un estudio muy profundo.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Una reorganización, esa es la palabra.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Una reorganización.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Entonces, sobre esa reorganización habría un plan de implementación que, como ustedes saben cuando trajimos la hoja de ruta en la tercera etapa de la hoja de ruta había un análisis del modelo organizacional.

Entonces, había unas cosas que se habían implementado que son de cara al negocio y otras que no, entonces hay inquietud en la organización de qué va a pasar con esa reorganización y lo que queremos es terminar la priorización, para ver, por ejemplo, si Recursos Humanos queda o no en Transformación Digital o si hay que hacer ajustes menores.

Por ejemplo, sigue habiendo muchas áreas dependiendo de la Gerencia, la idea es bajarlas para que la Gerencia tenga más control gerencial, entonces nosotros estamos haciendo un replanteamiento, pero lo que queremos traer a ustedes a efecto de recomendación de Auditoría y recomendaciones que también hay de otras áreas, pedirles el espacio, como dejar en pausa esa implementación de esa reorganización hasta acá para poder darnos el tiempo de analizar toda la hoja de ruta de transformación y plantear en diciembre junto con la priorización la reorganización con la que nos sentiremos cómodos.

Debo decir que, si me ponen a poner un porcentaje, no vamos a cambiar ni el 10% de lo que hay. Vamos a mejorar el plan y la reorganización. No vamos a entrar profundamente a cambiar un área y dividirla, sino que las casitas tengan un reordenamiento más...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Se alarga más en el tiempo si lo profundiza más.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Claro, exacto, sino que la reorganización esté justo alineada a la hoja de ruta de transformación. Por ejemplo, TI que esté en el área de Transformación Digital y no dependa de mí.

Hay como cambios menores que hay que efectuar, pero sí la organización está inquieta. Sí hay áreas de control pidiendo acuerdos sobre esa hoja, entonces lo que trajimos fue un acuerdo con la exposición de motivos requerida, diciéndoles que hay algunos cambios que sí se han hecho, que son de cara al negocio para incrementar ingresos.

Necesitamos desesperadamente incrementar ingresos y eso es un tema que sí hemos venido trabajando, pero lo que queremos es pedirles ese permiso para que la aprobación de esa nueva estructura, para que se ejecuten las acciones hasta después de que ustedes nos aprueben la hoja de ruta en transformación y como les digo ya se hicieron algunos cambios en la Dirección de Banca Social en la División de Eficiencia de Procesos, en la División de Analítica, Dirección General, Transformación e Innovación y otros que ya fueron comprometidos, pero que no van a incrementar gastos ni nada, sino que están alineados al incremento de ingresos.

Y lo que queda pendiente ahí, por ejemplo, todo el Área de Transformación Digital, el adelgazamiento de las dependencias a la Gerencia, delegar un poco más. Por ejemplo, el Área de Sostenibilidad, que se combine con Combinación, que se combine con Planificación y hacer un Área de Relaciones Corporativas. Es como una reorganización nada más y lo que traemos para ustedes es la exposición de los considerandos, que le voy a dar la palabra a doña Sil y el acuerdo para que nos apoyen con eso y las áreas de control no nos estén preguntando qué pasa con la estructura.

Debo decir que tengo a la Auditoría, porque hay Comités de Scrum y todo el esquema Scrum está detenido, porque estamos haciendo la hoja de ruta y tratando de priorizar.

Algunos de Scrum van a venir al equipo líder, otros Scrum se van a detener, otros se van a continuar, pero no puedo tomar ese análisis de esos equipos si no tengo este acuerdo aprobado para poder empezar a desgranar.

Adelante, doña Sil.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Buenas noches.

Bueno, voy a hacer una réplica en estos considerandos de lo que ya explico doña Gina, porque esto lo que resume es ese proceso que ya se explicó. Entonces, para llegar al acuerdo lo que se consideró fue que en el punto número A, la Junta Directiva aprobó el pasado 01 de junio de 2023 mediante acuerdo JDN-6007-Acd-654-2023-Art-5 tanto, como explico don Raúl, la nueva estructura organizacional, que está asociada a este Plan Estratégico como el respectivo Plan de Implementación, que es lo que aquí entramos a revisar.

Que esta administración se encuentra en un proceso de revisión de la estrategia organizacional la cual fue aprobada mediante acuerdo JDN-6028-acd-941-2023 del artículo 11 del 8 de agosto en la cual se expuso la hoja de ruta de dicho proceso y que ustedes la conocen.

Que en dicha hoja de ruta se incluye el análisis del modelo organizacional requerido y que esta podría tener implicaciones en la estructura del Banco que, como bien mencionó doña Gina, son muy pequeñas, por cuanto se busca alinear los puntos de partida los focos transformacionales, una visión para la creación de valor con el propósito de perseguir el crecimiento de la cartera, la eficiencia hacia el futuro y la experiencia-excelencia del cliente y el desarrollo sostenible y la gestión cultural organizacional.

También, que de esta estructura que está aprobada existen dependencias de alto impacto social y de eficiencia que requieren la implementación inmediata ¿Cómo cuáles? Bueno, de impacto social la Dirección General de Banca Social, que ya está trabajando y ya empezamos a hacer acomodos internos y por eso esa dependencia necesitaba habilitarse. La División de Eficiencia de Procesos y de Analítica y Ciencia y Gobierno de Datos indispensables, esenciales desde ya poder empezar a ejecutar actividades para acelerar procesos como el CRM o en la analítica de datos para todo lo que tiene que ver con eficientización de procesos.

Y por supuesto, darle la visibilidad al puesto de Director General de Transformación e Innovación para poder ir acelerando los procesos que están ahí descritos como por ejemplo la metodología ágil.

La Administración también...¿Perdón?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

No, que estábamos diciendo que ya salió el concurso, perdón.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Ah sí, ya está publicado el concurso y ya hay bastantes interesados, por cierto.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y cuatro minutos** sale el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

Que esta administración requiere ejecutar acciones relacionadas con la estructura organizacional a la vez que desarrolla la hoja de ruta indicada así, porque al empezar a revisar ese alineamiento que debe existir entre los diferentes planes, pues la hoja de ruta se ve impactada o el plan de implementación se ve impactado y algunas cajitas, como por ejemplo lo que mencionaba doña Gina de adelgazar la estructura que tiene la Gerencia General para hacerla más ejecutiva más estratégica y menos operativa, pues obviamente pues obviamente aquí van a requerir de algún ajuste.

Y que existen plazos aprobados para la implementación de dicha estructura, que quedaron aprobados desde aquel 1 de junio y que ya deberían de haberse ejecutado, pero hasta agosto contamos con la autorización para esta nueva hoja de ruta, pues ese desfase entre junio y agosto es lo que tenemos que corregir aquí.

Esto que se aprobó el 8 de agosto tiene que ver con una serie de revisiones y actividades que se van a extender por varias semanas y todas esas semanas tienen que estar contenidas en ese cronograma, en ese impacto que se da en el tiempo y por eso es que traemos esta propuesta de acuerdo:

“Dar por conocido que, desde la aprobación de la nueva estructura, la Administración ha ejecutado acciones amparadas al plan de implementación aprobado según el considerando d), que ya leímos y que dichos cambios se han dado con el propósito de mejorar en el corto plazo la capacidad de negocio del Banco y la mejora en la eficiencia organizacional”.

Como punto número 2:

Aprobar y aquí yo quisiera nada más proponer en la redacción un ajuste y es aprobar que se ajusten los plazos del plan de implementación, porque si decimos aquí de una vez el ajuste en los plazos, todavía la hoja de ruta está muy tiernita, por decirlo de alguna manera, tenemos 18 semanas, estamos como en la semana 3 o 4, entonces proponer una fecha de ajuste podría ser muy... Estamos muy al inicio del proceso, entonces tal vez que aquí la redacción se considere la posibilidad de que se cambie a aprobar ajuste en los plazos, no el ajuste, o que se ajusten los plazos del plan de implementación de la estructura organizacional a fin de que se ajuste a la hoja de ruta indicada en el considerando b). Y esa sería la propuesta de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Silvia, sí, adelante don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Bueno, yo me esperaba que esto sucediera, que era lo lógico que debía suceder en virtud de la nueva visión gerencial y cómo interpreta la Gerencia un mandato superior con respecto a la estrategia genérica.

Al ser las **diecinueve horas con cuarenta y seis minutos** regresa el Director, Sr. Sánchez Sibaja.

Recordemos que la estructura organizacional es un andamio nada más, es un medio para poder lograr los objetivos de la manera más adecuada, más eficiente, más moderna ojalá, que cumpla con las normativas, etcétera, etcétera.

Yo creo que el acuerdo así está muy amplio y un poquito ambiguo. Cuando hablamos de ajuste en los plazos, yo no sé cuál ajuste será, si es el de aquí a diciembre o si será otro y qué implica ese tiempo de espera ¿Qué implica?, ¿dejamos todo como está?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Todo como está.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Porque si es dejar todo como está, yo no esperaría por ejemplo ver una publicación en un LinkedIn o en un Facebook, porque eso no es lo que aprobó la Junta Directiva.

Entonces, yo creo que, así como está dan mucha carta blanca. Recordemos que, y esto no es un tema en absoluto de coadministración, es que la estructura la aprueba la Junta Directiva, entonces no sabemos si al final la recomendación va a ser “unamos estas dos cajitas y hacemos una” esa es una modificación de la estructura.

Entonces, lo que quisiéramos evitar es ese tipo de riesgo. Por lo menos lo que yo quisiera evitar, para no hablar en nombre de todos. Entonces, sí me parece que el acuerdo debe ser un poquito más preciso.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sí, vamos a ver, lo que se persigue es: hay algunos procesos que sí se llevaron a cabo en el tiempo, desde que ustedes aprobaron eso el primero de junio, sí llevaron a cabo algunos cambios y hay inquietud en la Administración, porque como algunos se dieron “¿cuándo me tocará a mí?, mi cajita no está, yo sí estoy” y la estructura ni siquiera se ha conocido digamos en la Administración.

Entonces, ¿por qué se da el cambio de Transformación Digital? Porque necesitamos conseguir a la persona que va a estar ahí para que participe en el diagnóstico de capacidades que estamos haciendo y ojalá entre lo más pronto posible para que nos ayude en la estrategia de transformación digital que vayamos a hacer. Entonces, ese cambio necesitábamos porque técnicamente más bien esa persona debería estar ya, pero ha costado mucho encontrarla, porque tiene requisitos, como dijo doña Iliana, muy complejos.

Entonces, si logramos que esa persona termine el concurso y reclutamos y nos ponemos en eso y llega un mes, ya va a llegar a la mitad de la hoja de ruta de transformación, pero todavía se [incomprensible en el audio].

¿Por qué el de Banca Social? Porque necesitamos que Banca Social que es un eje estratégico también de este Banco y que así está definido en el Plan de Estratégico, las Pautas, se forme como una unidad, levante los procesos que se necesita para que funcione ordenadamente. Entonces eso se puede ir haciendo sin la hoja de ruta, porque ya eso está aprobado por ustedes.

¿Por qué el cambio de analítica? Bueno, porque cuando yo llegué ya el cambio estaba efectuado. O sea, hay algunos cambios que sí se dieron en el tiempo ¿Qué es lo que queremos? Tal vez creo que sí hay que poner ahí un plazo. El detener hasta ahora lo que se ha hecho, ya detenido. Ya se dieron y se efectuaron los cambios requeridos y hacer un mandato a la administración, que ustedes nos aprueben el tema de parémoslo aquí, porque ustedes también cuando nos aprobaron la hoja de ruta, nos aprobaron un análisis del modelo organizacional.

Ustedes nos dijeron "Está bien, analicen el modelo organizacional sobre los nuevos puntos de dolor, las nuevas necesidades, el nuevo planteamiento, las capacidades y el diagnóstico que tenemos". Entonces ahí en realidad hay una ambigüedad: aprobamos por aquí el nuevo modelo organizacional pero ya tenemos uno nuevo.

Lo que necesitamos es ordenar para decir ya la Junta dio por conocido la aprobación de la nueva estructura, la Administración ha ejecutado acciones amparadas en eso, o sea ustedes ya lo dieron, nosotros empezamos a hacer algunas acciones, pero necesitamos ya, que el plan de implementación con plazos que estaba ahí, porque Luis puede enseñarles, detrás del acuerdo de aprobación del nuevo modelo organizacional, hay una inmensidad de tareas que hay que hacer, porque hay que reclasificar gente, hay que bajar gente, hay que cambiar esto.

Entonces, todo ese proceso está detenido y la gente entonces se pregunta por qué está detenido. Entonces, lo que necesitamos, podemos poner el acuerdo tan específico como ustedes lo consideren, pero lo que sí necesitamos es que nos aprueben detenerlo, porque entonces los órganos de control ya están diciendo "¿Y la hoja de implementación?, ¿por qué no están cumpliendo?, ¿qué está pasando con los equipos Scrum?" Entonces es muy difícil trabajar, porque tengo presión.

Y Mario también la pasó que anunció algo y ya tiene presión de los órganos de control. Entonces, aquí el tema es cómo hacemos o cómo nos ayudan.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Pero qué plazo?

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Nosotros dijimos que el modelo de transformación y acuérdense que en la hoja de ruta ustedes todo lo aprueban. El 8 de diciembre nosotros traemos la última entrega, cuando ustedes dicen "Esto ya es". Entonces, si el 8 de diciembre viene, por eso yo sí quería ponerle un plazo ahí, entonces nosotros empezaríamos por la nueva implementación en enero, entonces podríamos ponerlo, si a ustedes le parece.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Todo eso yo lo resumiría que en el punto 2 se indique: *Otorgar un plazo de o hasta...*

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Hasta el mes de diciembre.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

*...hasta el 8 de diciembre, con el fin de que se ajuste la implementación de la estructura a la nueva hoja de ruta indicada en el considerando b.*

Todos los considerandos deberían estar incluidos en el acuerdo tal y como están planteados.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Pero creo que es mejor, doña Silvia, si se devuelve, en la parte del proceso de evolución, la mayoría de fases de implementación están a enero.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Hay que ajustar esas... o sea, alguna de las dos fechas es la que hay que... Todos son a enero.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

¿Perdón?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Devuélvase una.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

La de las fechitas.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Esas. La mayoría son como en enero, 24.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Es que ese está ajustado. Este plan de implementación ya nosotros lo pusimos el impacto de la hoja de ruta.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Entonces enero es una mejor fecha que diciembre. Porque diciembre son los cierres.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

O sea, yo sí tengo el compromiso con ustedes de traer el 8 de diciembre la nueva hoja de ruta de transformación. Ustedes la verán, la aplicarán, "los indicadores financieros son estos", "los indicadores cualitativos son estos". Ustedes todo lo van a aprobar, pero la implementación de todos esos temas que hay que hacer operativos, por mí empezaría inmediatamente, pero si se da que el 31 de diciembre o el mes de enero se implementa...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo le aseguro que yo no lo voy a ver].

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Yo creo que yo tampoco, don Raúl. A como vamos.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

No porque no quiera.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Vamos a traer directores invitados.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo creo que sí, para que todo tenga una misma fecha focal.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces eso quedaría en enero.

Entonces el acuerdo sería dar por conocido que desde la aprobación de la nueva estructura la Administración... El que ya se leyó.

La dos sería el otorgar a enero 24 como plazo para la implementación de la estructura organizacional a fin de que se ajuste a la hoja de ruta indicada en el considerando b.

Si están de acuerdo, señores.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Considerando 1 o b?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

B).

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

De acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Este está en letras.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Shirley, no votó.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perdón, es que toqué nada más la campanita.

¿Doña Shirley, de acuerdo?

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí señora, claro.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

**“CONSIDERANDO:**

a) Que la Junta Directiva Nacional aprobó el pasado 01 de junio de 2023 mediante acuerdo JDN-6007-Acd-654-2023-Art-5 tanto la nueva estructura organizacional como el respectivo plan de implementación.

b) Que esta Administración se encuentra en un proceso de revisión de la estrategia organizacional la cual fue aprobada mediante acuerdo JDN-6028-acd-941-2023 art 11 del pasado 8 de agosto de 2023 en la cual se expuso la hoja de ruta de dicho proceso.

c) Que en dicha hoja de ruta se incluye el análisis del modelo organizacional requerido y que esta podría tener implicaciones en la estructura del Banco, por cuanto se busca alinear los puntos de partida, los focos transformacionales, una visión para la creación de valor con el propósito de perseguir el crecimiento de la cartera, la eficiencia hacia el futuro, la experiencia de excelencia del cliente y el desarrollo sostenible y la gestión cultural organizacional.

d) Que de la estructura aprobada existen dependencias de alto impacto social y de eficiencia que requieren de implementación inmediata tales como la Dirección General de Banca Social, División de Eficiencia de Procesos, División de Analítica Ciencia y Gobierno de Datos, Dirección General de Transformación e Innovación, entre otras.

e) Que esta Administración requiere ejecutar acciones relacionadas con la estructura organizacional a la vez que desarrolla la hoja de ruta indicada.

f) Que existen plazos aprobados para la implementación de dicha estructura y que el acuerdo mediante el cual se aprobó la estructura estableció un cronograma con compromisos para esta administración.

#### **SE ACUERDA**

1. Dar por conocido que, desde la aprobación de la nueva estructura, la Administración ha ejecutado acciones amparadas al plan de implementación aprobado según el considerando d) del presente acuerdo. Dichos cambios se han dado con el propósito de mejorar en el corto plazo la capacidad de negocio del Banco y la mejora en la eficiencia organizacional.

2. Otorgar un plazo, hasta enero del 2024, con el fin de que se ajuste la implementación de la estructura organizacional a la nueva hoja de ruta indicada en el considerando b)". (1009)

#### **ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 19**

##### **Asuntos Varios**

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Muy pequeñito. Solo para... Don Luis Lizano, solo para estar claro, vamos a ver si estoy diciendo bien el número. Que el 8.3.1. Nosotros esas modificaciones las aprobamos en firme, sino para proponer...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Es la de Fodemipyme, don Luis.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

¿Sí están aprobadas en firme?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Era eso, confirmar, ya.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Buenas noches, me retiro.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Silvia.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Gracias, Silvia.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

No, Silvia se queda ahí de castigo media hora más.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Jorge, por favor. En el 8.4.1. También, el acuerdo que tomamos que sea en firme. ¿Están de acuerdo, señores?

Al ser las **DIECINUEVE HORAS CON CINCUENTA Y SEIS MINUTOS** se levanta la sesión.

Sra. Geneveva Chaverri Chaverri  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

### **SESIÓN ORDINARIA 6034**

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL TREINTA Y CUATRO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y TRES MINUTOS DEL MARTES VEINTINUEVE DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Geneveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además, asistieron de manera presencial: la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega; el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Asistió de manera virtual: el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

#### **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

Ingresa el Director General de Banca Social, Sr. Marlon Valverde Castro, al ser las **dieciséis horas con cuarenta y tres minutos**.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Antes de iniciar con la aprobación del orden del día, le voy a dar la palabra a la Sra. Gerente para que nos presente a don Marlon.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Buenas tardes a todos y a todas. Como ustedes saben, hay un criterio legal desde la Gerencia de poder disponer de algunos puestos para que me acompañen en este proceso del Banco, yo lo he llamado proceso de transformación, ya no es solo transformación digital, sino de todo.

Yo he dispuesto de una de las direcciones, que es la Dirección de Banca Social y como le decía a doña Iliana en una reunión, si yo me voy algún día del Banco, me voy a ir feliz si el área de Banca Social está fortalecida con buenos mecanismos de control y llevando los recursos a las personas que lo requieren y por las que estamos aquí. Ese sería el mayor logro.

Obviamente, el logro financiero por supuesto que también, pero esa es un área que podría identificar al Banco como un banco ganador en el futuro, siendo que ahora las generaciones más nuevas pensamos que un banco debe ser un banco que aporte al desarrollo, a la comunidad y al ambiente.

Entonces, el Banco tiene gente muy capaz en esa línea con grandes ideas, al comunalismo, al cooperativismo, a las asociaciones solidaristas, a los trabajadores independientes, pero en esa área carece de una estructura creada, fuerte, que trabaje los recursos de manera ordenada y nos permita crecer en el tiempo, traer fondos de cooperación internacional, apoyarnos y apalancarnos en otras fuentes de negocio.

Al ser las **dieciséis horas con cuarenta y cinco minutos**, ingresa a la sala de sesiones la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón.

Entonces, me di la libertad de traer a mi equipo a don Marlon, quien fue gerente de Pymes del Bac, fue gerente de Pymes de Davivienda, pero antes de eso trabajó en el tema bancario de los cajeros automáticos, ATM, etc.

Lo que tiene don Marlon de especial es que don Marlon es un creador de bancos y de estructuras ordenadas con indicadores, con números. Su fortaleza desde mi modo de verlo, la va a descansar en la gente que conoce al sector social de este país y de este Banco.

Yo lo traje para que él se presente, para que ustedes lo conozcan, para que sepan que es una persona muy abierta, conoce mucho de la estructura bancaria y que necesita nuestro apoyo para ubicarse en este Banco, el cual pertenece a un conglomerado complejo desde la parte social, pero tiene todo el conocimiento para crear un banco social fuerte.

Es una persona joven, como pueden ver, sabe mucho sobre el tema de data, de transformación digital, de analítica, creó programas muy importantes en el Bac, como el de cuentas corrientes, el Bac Pymes, Pyme Mercado, Pyme Bac y es de mi entera confianza. Por eso quiero presentarlo para que ustedes lo conozcan y que él se presente con ustedes y puedan hablar y conversar con él sobre las grandes preocupaciones que todos tenemos desde los directores que están por el Poder Ejecutivo hasta los directores que están por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, exponer todas sus demandas desde la parte social, la cual es la parte más demandante del Banco y en donde se pueden hacer grandes cosas.

Yo lo traje para que se presentara.

#### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Gina, muchísimas gracias, estoy segura de que en la decisión que usted ha tomado tan certera en escoger los buenos caminos del Banco, sabrá por qué lo ha hecho y desde esta Junta Directiva, don Marlon, bienvenido y cuente con todo nuestro apoyo y esperamos que todas esas cosas lindas que doña Gina nos ha contado de usted aquí las haga doble y mil veces mucho mejor.

Así es que bienvenido y muchas gracias.

#### **El Director General de Banca Social, Sr. Valverde Castro:**

Muchas, doña Genoveva, y a cada uno de ustedes señores y señoras directores y, por supuesto, agradecer a doña Gina.

La verdad me siento muy motivado y contento de esta oportunidad que me están dando dentro del Banco Popular. Como dice doña Gina, vengo con una experiencia desde la banca privada y, obviamente, conociendo este mundo público.

Entiendo que es intenso y, a la vez, bastante interesante, vengo con muchas ganas para aportar. Tal y como explicó doña Gina, trabajé en el Bac Pymes, hoy sabemos que el Bac es referente en el tema de desarrollo, creamos todos los cimientos de una banca que hoy posee más de \$500 millones solo en el segmento pyme.

Traemos todo el conocimiento de los programas que se instauraron en ese momento de primer piso, segundo piso, pero después de eso tuve el reto, gracias a esa experiencia en el Bac, de ir a crear el segmento de pymes en Davivienda, otro reto muy interesante porque Davivienda es un banco muy corporativo y ahí llegué desde 0, empezando a crear políticas, procedimientos y toda la estructura y dejé recientemente el área, hace 15 y para este año proyecta una utilidad neta de \$2 millones, entonces, esa parte me acompaña en la experiencia.

También quería comentarles un poco rápidamente en lo que he venido trabajando durante estos primeros días, todo el conocimiento y las recomendaciones que doña Gina ha nombrado, en cuanto a venir a estructurar y llevar la Banca Social al nivel que la queremos llevarla.

Hemos empezado a estructurar unos equipos de trabajo interdisciplinarios, muy interesantes porque estamos incorporando a gente con muchos conocimientos, pero hay que alinearlos hacia ese enfoque que queremos llevar a la Banca Social.

Entonces, vamos a estar trabajando en las siguientes semanas, inicialmente en un diagnóstico, que vamos a empezar hoy, tengo al equipo en la sala 4, esperándome porque estamos arrancando con esa primera iniciación de lo que queremos de la Banca Social y, seguidamente, vamos a trabajar en las próximas semanas para tener todo el plan, tener una propuesta muy pronto y traerla a la Junta Directiva para poder tener la aprobación como corresponde y después de eso, pasar a una fase de implementación.

Sé que ustedes conocen muchísimo del tema y si en algún momento nos quieren acompañar en algunos de estos procesos, voy a dejar abierto y entregado mi teléfono para cualquier recomendación y, además, soy una persona muy abierta a escuchar, a construir y a crecer en conjunto.

Les agradezco muchísimo y cuenten conmigo para lo que se requiera.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, don Marlon, le voy a dar la palabra a don Jorge Eduardo que me la pidió y con él cerramos este capítulo porque verdaderamente tenemos una agenda un poco extensa y después ustedes, si quieren, tendrán la oportunidad de comunicarse directamente con don Marlon.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Señora Presidenta, primero, él engaña, no es nada joven, tiene un currículum impresionante en su especialidad.

Segundo, su jefa inmediata y yo nos conocimos gracias a discutir sobre el emprendimiento de Banca para el Desarrollo, que fue uno de mis logros en mi otro oficio y verlo reflejado aquí para mí era una gran cosa, pero siempre tuvimos claras cuatro cosas cuando discutimos esa Ley que me parece que califica especialmente para fondos especiales.

No es otro banco, no es un banco de segundo piso, no es un fondo de beneficencia y no es un programa, es una línea transversal de fortalecimiento al desarrollo, es una fuente de financiamiento para el desarrollo, creo que esos son todos los fondos especiales y hoy más que nunca cobra vida con las directrices del Banco Mundial de que banco público o privado que no tenga fondos para el desarrollo no tiene razón de ser porque está metido en una entidad privada.

Si están metidos en una entidad privada, es porque tienen una diferenciación de fondos y creo que en el mercado no hay nadie como nosotros que tenga avance en ese tema.

Nada más eso es en lo personal como director y también estoy seguro que como coordinador y miembro de la Comisión de Pautas y Banca Social en donde tengo el honor de acompañar a la señora Presidenta, también le doy el apoyo para que se dé esa transformación aquí.

Todos siempre estamos a prueba porque todos siempre somos pasajeros, lo que es permanente es la institucionalidad. Así que muchísimas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, don Marlon, y buenas tardes.

Al ser las **dieciséis horas con cincuenta y tres minutos**, se retira el Director General de Banca Social, Sr. Marlon Valverde Castro.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, pasamos a la aprobación del orden del día.

Se procede a conocer el orden del día.

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

Aprobación del acta de la sesión 6032.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se realizaron modificaciones a los siguientes reglamentos:

- Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras, Acuerdo Sugef 3-06.

- Reglamento para la determinación y el registro de estimaciones contracíclicas, Acuerdo Sugef 19-16. (Ref.: Oficio CNS-1811/04 y CNS/1810/07)

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, comunica que se creó una comisión especial que inició su trabajo el pasado 31 de julio con la participación de la Dirección de Tecnología de la Información, la Dirección de Transformación Digital, la Dirección Jurídica, la Dirección de Capital Humano, la Dirección de Riesgo y la Gerencia General Corporativa, con el fin de elaborar una política de contratación y de retención de recurso humano para solventar los requerimientos de personal de tecnología de información y de transformación digital. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6021-Acd-838-2023-Art-17. (Ref.: Oficio GGC-1356-2023)

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, informa a la Junta Directiva Nacional sobre el acto final de adjudicación de la Licitación n° DCADM-576-2023, sobre embozado. Por tratarse de un caso contemplado en el nuevo Reglamento de Contratación Administrativa, la Gerencia por medio de un comité gerencial adjudica una licitación que debe ser informada a la Junta Directiva ya que el cartel reúne las siguientes condiciones:

- proveedor único o de seguridad calificada y
- el monto de la adjudicación supera el umbral de licitación mayor. (Ref.: Oficio GGC-1417-2023)

3.4.- La Junta Directiva de Popular Seguros recomienda a la Junta Directiva Nacional, incluir a los miembros de las Juntas Directivas del Conglomerado como parte de la presentación del Plan de Atención de Crisis. (Ref.: Acuerdo JDPS-408-Acd-323-2023-Art-5)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Riesgo

8.3.1. El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, la actualización del Plan de Reanudación de Operaciones del Negocio (PRON). (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-181-2023-Art-3)

Comité Corporativo de Tecnología de Información. (35 minutos) 6:00 p. m.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco Popular y sus sociedades, con corte al segundo trimestre 2023. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17-ACD-131-2023-Art-4)

8.3.3.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, la atención del acuerdo JDN-608-ACD-642-2023-ART-14, referente al criterio por parte del Área de Soporte Técnico y el Proyecto IaaS – Datacenter respecto al análisis jurídico y recomendaciones del contrato con la empresa Sonda. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17-Acd-134-2023-Art-6)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, adjunta los Resultados Financieros con corte al mes de julio de 2023. (Ref.: Oficio GGC-1425-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No sé si alguien tiene algún comentario. Don Luis, estamos con agenda completa, ¿verdad?

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, señora.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Yo tengo un tema en el capítulo de Asuntos de Directores.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Están de acuerdo, señores, con la aprobación del orden del día?

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6034, celebrada el 29 de agosto de 2023”. (1020)**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6032.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Procedemos a la aprobación del acta 6032. ¿Algún comentario sobre el acta?

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6032, celebrada el 22 de agosto de 2023”. (1021)**

## **ARTÍCULO 3**

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se realizaron modificaciones a los siguientes reglamentos:

- Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras, Acuerdo Sugef 3-06.
- Reglamento para la determinación y el registro de estimaciones contracíclicas, Acuerdo Sugef 19-16. (Ref.: Oficio CNS-1811/04 y CNS/1810/07)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

En el 3.1. el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, por medio de su Secretaría, la Sra. Celia Alpizar Paniagua, comunica que se realizaron modificaciones a los siguientes reglamentos:

- Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras, Acuerdo Sugef 3-06.
- Reglamento para la determinación y el registro de estimaciones contracíclicas, Acuerdo Sugef 19-16.

La propuesta es darlo por conocido y trasladarla a la Administración para lo que corresponda.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocidos y trasladar a la Administración, para su conocimiento y aplicación según corresponda, el oficio CNS-1811/04 y CNS/1810/07, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, Secretaria Interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se realizaron modificaciones a los siguientes reglamentos:**

- **Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras, Acuerdo Sugef 3-06.**
- **Reglamento para la determinación y el registro de estimaciones contracíclicas, Acuerdo Sugef 19-16.**

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 171 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores”. (1022)

#### **ARTÍCULO 4**

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, comunica que se creó una comisión especial que inició su trabajo el pasado 31 de julio con la participación de la Dirección de Tecnología de la Información, la Dirección de Transformación Digital, la Dirección Jurídica, la Dirección de Capital Humano, la Dirección de Riesgo y la Gerencia General Corporativa, con el fin de elaborar una política de contratación y de retención de recurso humano para solventar los requerimientos de personal de tecnología de información y de transformación digital. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6021-Acd-838-2023-Art-17. (Ref.: Oficio GGC-1356-2023)

##### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

En el 3.2. la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal, comunica que se creó una comisión especial de trabajo para retener el recurso humano de Tecnología de Información.

Ella expone a los integrantes y el inicio de labores.

La propuesta es dar por conocido este comunicado de la Gerencia.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-1356-2023, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, comunica que se creó un grupo de trabajo que inició su labor el pasado 31 de julio con la participación de la Dirección de Tecnología de la Información, la Dirección de Transformación Digital, la Dirección Jurídica, la Dirección de Capital Humano, la Dirección de Riesgo y la Gerencia General Corporativa, con el fin de elaborar una política de contratación y de retención de recurso humano para solventar los requerimientos de personal de tecnología de información y de transformación digital.**

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6021-Acd-838-2023-Art-17”. (1023)

#### **ARTÍCULO 5**

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, informa a la Junta Directiva Nacional sobre el acto final de adjudicación de la Licitación n° DCADM-576-2023, sobre embozado. Por tratarse de un caso contemplado en el nuevo Reglamento de Contratación Administrativa, la Gerencia por medio de un comité gerencial adjudica una licitación que debe ser informada a la Junta Directiva ya que el cartel reúne las siguientes condiciones:

- *proveedor único o de seguridad calificada y*
- *el monto de la adjudicación supera el umbral de licitación mayor.* (Ref.: Oficio GGC-1417-2023)

##### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.3. también proviene de doña Gina Carvajal, Gerente General Corporativa, informando a la Junta Directiva Nacional sobre el acto final de adjudicación de la Licitación n° DCADM-576-2023, sobre embozado. Esto viene acá porque así lo manda el *Reglamento de Contratación Administrativa* nuevo y por tratarse de un proveedor único o de seguridad calificada y por el monto de la adjudicación.

Este reúne esos requisitos y lo que hace la Gerencia es informar sobre esta adjudicación.

La propuesta es darlo por conocido.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-1417-2023, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, informa a la Junta Directiva Nacional sobre el acto final de adjudicación de la Licitación n° DCADM-576-2023, sobre embozado.**

**Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el apartado 9.2.2 del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal". (1024)**

## **ARTÍCULO 6**

3.4.- La Junta Directiva de Popular Seguros recomienda a la Junta Directiva Nacional, incluir a los miembros de las Juntas Directivas del Conglomerado como parte de la presentación del Plan de Atención de Crisis. (Ref.: Acuerdo JDPS-408-Acd-323-2023-Art-5)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

El 3.4 es que Popular Seguros recomienda a la Junta Directiva Nacional incluir a los miembros de las Juntas Directivas del Conglomerado como parte de la presentación del Plan de Atención de Crisis.

La propuesta es dar por conocido este acuerdo.

Eso sería, doña Geneveva.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., acuerda por unanimidad:

**"Dar por conocido el acuerdo JDPS-408-Acd-323-2023-Art-5, referente a la presentación del Plan de Atención de Crisis". (1025)**

## **ARTÍCULO 7**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Nada más les recuerdo que mañana miércoles a las 9:00 a. m. es la actividad en San Ramón, no sé quiénes de aquí nos van a acompañar.

Es en la municipalidad a las 9:00 a. m.

Don Daniel, yo creo que usted va de parte de doña Gina, ¿verdad?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, en mi caso porque sucedió algo de fuerza mayor, una reunión con el ICE, pero llego después de eso.

## **ARTÍCULO 8**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

El próximo jueves tenemos la reunión virtual a las 7:00 a. m.

## **ARTÍCULO 9**

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Quería indicar que ese jueves yo tengo una invitación a un desayuno con el Presidente de la República, es con las comunidades, es una actividad que ha venido trabajando el área de Mercadeo, fui invitada y entonces... es en Limón, es parte de las celebraciones de Limón.

Entonces, yo no voy a asistir, pero va a asistir el cuerpo gerencial don Mario y don Daniel a la Junta Directiva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, ya me enseñaron lo que van a hacer en Limón, va a estar muy bonito y le deseo toda la suerte y que coma rico.

Don Luis, usted tiene algo en Asuntos de Presidencia.

## **ARTÍCULO 10**

### **El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Muchas gracias, doña Genoveva, yo quería llamar la atención porque me preocupa mucho las solicitudes que me están haciendo de transporte, por ejemplo, hoy me pidió doña Iliana que la transportáramos a su sesión de la Junta Directiva de Popular Seguros y eso lo que hace es incurrir al personal de la Secretaría a un error, porque no estamos facultados o el Reglamento de esta Institución no permite hacer un servicio de ese tipo.

Entonces, yo quiero llamar la atención porque me preocupa mucho que me estén pidiendo ese tipo de servicios y quería llamar la atención a esta Junta Directiva para no hacerme a mí incurrir en alguna falta como la de este tipo.

Quería mencionarlo porque realmente me hacen incurrir en faltas que no debe ser.

Si hay un tipo de representación de alguno de ustedes directores, que se ha comentado aquí en Junta, como lo que están diciendo de Fedoma, el día de mañana irán a San Ramón, pues obviamente si es una representación del Banco sí estamos en la obligación de brindar ese servicio, pero una situación como la de hoy en la mañana, no.

### **La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Justifico, primero, porque no pensé que lo fuera a sacar aquí, creo que debió comentármelo, pues yo lo consulté desde el día de ayer porque ya me habían hecho un parte en el centro de San José, yo los martes tengo restricción vehicular y para mí es mucho más cómodo dejar el carro aquí y transportarme en Uber.

Sin embargo, le pregunté a Carlos el día anterior, antes de molestar a doña Genoveva, “¿se puede?” fue mi consulta, y el muchacho me dijo: “Déjeme ver, yo le aviso”, porque yo le iba a solicitar o a Genoveva o, inclusive, podía viajar hasta con doña Gina, que tiene que trasladarse al centro. Fue porque ya tenía un parte.

Creo que el Banco en esas mezquindades, o sea, es una representación de los Directores y es a Popular Seguros, que es del mismo Banco, no es que estoy yendo a ninguna otra actividad fuera de lo encomendado por esta Junta Directiva, pero me disculpo tremendamente, no pensé que esto tuviera que quedar en actas, ni que se ventilara aquí.

Creo que debió habérmelo comentado afuera, don Luis, inmediatamente corrijo el error.

Pero hago también un llamativo de que hay cosas que se excede en el control porque el control de los vehículos estoy totalmente de acuerdo que no sea para usos personales, pero si son para representaciones de los directores para las mismas actividades del Banco, no veo el porqué de esa situación, de que lo haya incurrido en faltas.

### **La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Perdón, ¿Cuál es la normativa? Porque don Luis lo comenta, pero tal vez sería bueno que, a nivel general, quede la normativa, para que ninguno incurra en el error, pues yo pienso como doña Iliana, es un tema de que...

### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Juan, quizás usted podría aclararnos cuál es la normativa.

### **El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

O sea, realmente yo quisiera, como no conozco del tema, voy a investigar los alcances del Reglamento.

### **La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿No lo conoce?

### **El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Los alcances que tiene el reglamento. Vamos a ver, con lo que se ha manifestado aquí, parece que hay una forma de que se utilicen esos activos del Banco, pero generar aquí una opinión sin conocer con exactitud los alcances que pueda tener, creo que es lo mejor y más conveniente revisarlo adecuadamente y traer una posición al respecto, no solo para este caso en particular sino en general para que tengan una visión más amplia.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Es que el centro de San José está cubierto por la restricción vehicular, o sea, usaría mi vehículo sin problema, pero...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Entonces, quedemos en que don Juan nos traerá para la próxima sesión, o tal vez, don Luis, si usted la conoce.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Sí, se trata del Reglamento de Vehículos del Banco, en el capítulo 4, inciso c. habla del caso de los integrantes de Junta Directiva Nacional y en el d. dice:

“Hacer el uso de vehículos para el transporte de personas citadas en el inciso c —ya les comenté, que cobija aquí— cuando el motivo de su utilización sea el transporte al lugar ordinario donde se realizará una reunión de junta directiva, de algún comité o alguna comisión especial de estudio, de una junta de crédito local o bien, para asistir a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, a su Directorio y los demás órganos internos, salvo en el caso de las juntas directivas cuando se disponga a celebrar la sesión en un cantón distinto al de su domicilio y, expresamente, se acuerde previo proveer el transporte desde el domicilio al lugar de la sesión”.

Es decir, en este caso si es una sesión que se va a hacer en Limón y que lo acuerde la Junta, entonces ahí sí, pero aquí expresamente dice que no se puede llevar a un miembro de la Junta Directiva a una sesión de Junta Directiva.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, tal vez ahí yo... permiso.

Sí es importante que como los hechos están narrados, si hay una claridad que, de previo, pueda haber alguna discusión sobre la utilización del activo, lo que hay que hacer es prevenir en ese momento, tal y como lo expresaba la Directora, de forma tal que después se tenga claridad de que, si el activo tiene alguna limitación para ser utilizado, se conozca.

Entonces, nada más llamar la atención de esa parte que está establecida ahí como expresa don Luis y si se tiene conocimiento, para no hacer incurrir al director en alguna situación que pueda estar sujeta a análisis.

Quería hacer esa observación.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, creo que ya con eso no es necesario que don Juan nos traiga ninguna información, ya quedó totalmente claro y todos estamos ya entendidos.

## **ARTÍCULO 11**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Juan, usted en asuntos de presidencia iba también a mencionar algo.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, lo que le comenté el día de ayer. Tengo preparado un documento y voy a solicitar a la presidencia para presentarlo la próxima semana, en donde hice un análisis sobre el tratamiento del tema de las sesiones virtuales, hice un estudio bastante detallado del tema y creo que es un insumo importante que quiero exponer para que ustedes tengan más elementos y analizar lo que tenemos actualmente en el Reglamento de sesiones virtuales, a fin de tener más elementos para poder gestionar las sesiones de la Junta Directiva, de acuerdo con las necesidades propias del Órgano y otros elementos importantes que en su momento se detallarán.

Por eso le solicité a la señora Presidenta la posibilidad de incorporarlo en la agenda de la próxima.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Creo que también ibas a informar que lograste la negociación para prescindir de los servicios que tenía la Asesoría Legal, de los abogados externos.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

La señora Presidenta me solicitó que investigara cómo estaba el vencimiento del contrato y después de analizarlo con la Secretaría General, son vencimientos anuales, el próximo está por vencer a finales de este mes o principios del próximo.

Se gestionó con la empresa contratada para no extender más la prórroga, tuve una conversación con ellos en un par de ocasiones y debían consultarlo a lo interno y consideraron oportuno hacerlo de esa forma y nada más sería gestionar que no haya más prórroga por el vencimiento del año en que estaban contratados.

Por solicitud de la señora Presidenta les informo que eso fue lo que conversé con esta compañía y en los próximos días se formalizará.

El contrato se vence.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

A ver si entiendo, ¿es el despacho externo que da servicio de forma privada?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

¿Cuáles son los criterios de la no prórroga?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

La consulta de la Presidenta era que cuándo se vencían, son periodos de un año y ella consideraba que en honor a que se está haciendo una reestructuración general de todos los temas relacionados con contrataciones, que analizara la posibilidad de que este por ser un contrato que depende la Junta Directiva, pudiera ser también una oportunidad para...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Yo les mencioné por encima la vez pasada, cuando les había enviado un currículum para que lo vieran, pero no se podía hacer nada hasta que no rompiéramos con esos abogados externos.

De aquí en adelante nosotros como equipo los siete debemos trabajar en ese asunto.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Bien, ahora el paso siguiente es revisar nosotros. Es muy importante la asesoría exclusiva para la Junta Directiva Nacional y no lo circunscribo solamente al área legal, sino a otras áreas, pero, principalmente al área legal y me parece que es importante e imprescindible para que esta Junta Directiva pueda tomar...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Como eso se ha mencionado en otras ocasiones por preocupaciones que han pasado, como cuando se presentó aquel asunto y tuvimos que coger a los abogados de la Gerencia solo para un asunto específico y todo y pues, es lógico que la Junta Directiva tenga sus propios abogados, pero alguien con quien estemos todos de acuerdo, estén satisfechos y no que vengamos heredando cosas del pasado que tal vez no es de nuestra satisfacción.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Ahora que lo menciona, doña Genoveva, ojalá que nunca más se vuelva a hacer eso, porque no solamente se expone a la Gerencia, sino también a la Institución porque hay una transgresión del contrato de servicios.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, no se había podido utilizar hasta que ellos no tomaran el acuerdo, se hiciera la ampliación de ese contrato y la Gerencia tomara la decisión, pero por mientras no se podía.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Voy a dejarlo ahí, pero sí espero que podamos ver ese tema lo más pronto posible.

## **ARTÍCULO 12**

5.- Asuntos de Directores.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Dos temas muy rápidos de consulta al cuerpo gerencial.

Hemos estado viendo en los últimos días las noticias con respecto a dos temas que han sonado mucho. Uno son las denuncias de un grupo de clientes quienes se han organizado para hacer pública su inconformidad sobre fraudes surgidos en bancos y mencionan al Banco Popular.

Quería conocer qué sabemos al respecto, si se está tomado alguna acción en el Banco, por lo menos, *grosso modo*.

El otro tema que sonó bastante es la solicitud de información de clientes de parte del Banco Central de Costa Rica hacia la Sugef y después me enteré del Banco Central de Costa Rica hacia bancos comerciales, incluido el Banco Popular. Entonces, me gustaría que conversemos un poquito sobre esos temas porque son asuntos que se ventilan en los medios y es bueno que, a nivel de la Junta Directiva estemos enterados.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Sobre el primer tema, entiendo que hay un caso en particular que está judicializado de una clienta quien experimentó un fraude en el 2021. Ella era una exfuncionaria y me han comentado que, lamentablemente, y este es un tema que se habló en la Cámara de Bancos, seguimos teniendo problemas de uso de claves, la gente sigue facilitando sus claves, sus accesos.

Inclusive, a nivel bancario se está hablando de utilizar Gaudi, pero es un tema muy generalizado a nivel bancario, estamos experimentando todo.

La Cámara de Bancos está detrás, inclusive, hay una nueva normativa emitida por el Micitt que habla sobre el problema de ciberseguridad y los fraudes bancarios que van a seguir dándose.

Inclusive, se estima que van a incrementar sustancialmente. Entonces, con el área de Seguridad de la Información hemos estado haciendo algunas gestiones y, además, algunas auditorías que vienen en camino.

Ese es un tema de tratamiento bancario, yo los mantendré informados de cómo es que el sector se está preparando para el tema, pero en el caso nuestro, esa persona en particular es la que está haciendo más ruido y el comportamiento de fraude ha venido siendo una constante.

Sobre el tema del Banco Central de Costa Rica, me copiaron en un correo del 7 de junio de este año en donde se solicitaba información. Llegó un oficio del Banco Central de Costa Rica y para enviarla se tiene un criterio legal aprobado.

No solo nosotros lo enviamos, lo enviaron todos los bancos del sistema financiero nacional, excepto el Banco Nacional, como bien lo dice la noticia y está sustentado legalmente el envío.

Se enviaron los Xml. de enero a abril de 2023 y ya el Banco Central de Costa Rica emitió la normativa de que hay que estar mandando la información todos los meses, entonces, todo tiene respaldo legal.

Quizás darle la palabra a don Max si recuerda exactamente el tema, pero, por lo menos, yo me cercioré de que todo tuviera respaldo legal y estuviera conforme a lo que nos demanda la normativa del Banco Central de Costa Rica y la información se envió en tiempo y en forma.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Agrego que cuando el reclamo tiene fundamento, se trata de solucionar pronto, pero seguimos con el tema de la ingeniería social, o sea, lo que don Max llama llamada tripartida es lo que más se da y la gente entrega las claves, abre la puerta.

Entonces, la investigación tiene incluida esos elementos y al final el Banco no puede asumir esa responsabilidad por la información que se brinda.

Cuando la persona realmente justifica que es por un tema nuestro, tratamos de que el reclamo se agilice lo más rápido que se pueda, pero la mayoría de casos son de ingeniería social.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Cuando hablamos de mayoría de los casos, ¿tienen una idea de cuántos casos?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

No, habría que sacarlos, pero sí los podemos obtener.

**La Gerente General Corporativa, Sra. Carvajal Vega:**

Yo los voy a solicitar.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Quizás a nivel de la Cámara de Bancos puedan hacer algún estudio comparativo y ver qué tan vulnerables estamos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Algún otro Director? Gracias.

## **ARTÍCULO 13**

**8.3.1.** El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para aprobación, la actualización del Plan de Reanudación de Operaciones del Negocio (PRON). (Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-181-2023-Art-3)

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Yo no sé si mientras ingresan don Maurilio quiere hacer una introducción. Ya les avisé.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Maurilio, quiere hacer una introducción antes de que los compañeros presenten.

Al ser las **diecisiete horas con diecinueve minutos** inicia su participación virtual la representante de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Ingrid Sanabria Céspedes y el Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Luis Montoya Poitevien.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Sí bueno, esto es parte del proceso para tener los protocolos para lo que tiene que ver con la recuperación de operaciones, entonces acá, ese es un plan que tiene que ser aprobado por Junta Directiva conforme a la normativa.

Acá los compañeros nos van a presentar los ajustes al protocolo de este plan. Don Luis, no te escuchamos.

**El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:**

Muchas gracias, me cuesta buscar el botón.

Bueno, muchas gracias a todos los miembros. Hoy nos toca platicar sobre el Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio. Es uno de los cinco planes de continuidad del negocio.

Me acompaña en esta ocasión Ingrid Sanabria, que es la Representante de la Subgerencia General del Negocio. Entonces, vamos a ver qué hace este plan y qué es lo que hemos incorporado en esta última revisión.

Normativamente, el Banco ha definido que cada año sus planes de continuidad deben ser revisados. Entonces, pasemos a la siguiente filmina. En realidad, nosotros nos aparecemos aquí, como dice don Maurilio... Hay dos normativas externas. Una es el Conassif 5-17, que norma básicamente los planes de continuidad de tecnología de información y la SUGEF, también, 2-10.

Adicionalmente, como les mencioné, internamente nosotros buscamos que los planes estén actualizados periódicamente y el rango que generalmente trabajamos es de un año.

En esta ocasión, también en la actualización del plan de reanudación de las operaciones del Negocio, hemos incorporado una recomendación también de la Auditoría Interna, relacionada con la recuperación de nuestros canales electrónicos.

¿En qué consiste este Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio? Bueno, básicamente nos ubicamos en las oficinas comerciales, el servicio al cliente, dado cierto tipo de incidentes disruptivos prolongados, ocasionados generalmente por daños tecnológicos o un evento cibernético.

Entonces, este Plan lo que nos va a indicar son los roles y responsabilidades de todos los participantes en las oficinas comerciales, para poder brindar servicios a nuestra clientela.

¿Este trabajo quiénes han estado involucrados? Bueno, primero debemos platicar sobre los procesos críticos de la organización. Uno de esos procesos críticos es la administración de servicios transaccionales y efectivo. Básicamente, el que trabaja sobre ese proceso, el dueño de ese proceso crítico, es la Dirección de Banca de Personas, son las oficinas comerciales y por supuesto están involucradas todas las divisiones regionales del Banco.

Adicionalmente, como acaba de mencionar, en este plan se incluyeron también las diferentes actividades, roles y responsabilidades de la Administración de Canales. ¿Quién es el dueño de este proceso crítico? Bueno, es la Dirección de Canales y también trabajaron con nosotros el Área de Banca Fácil, la División de Canales Electrónicos y la División de Canales Alternos.

¿En qué consiste esta nueva modificación? Bueno, gráficamente lo que ocurre es que nosotros tomamos toda la documentación que ha sido generada por este plan. Primero el plan, segundo todas las capacitaciones que hayamos realizado, las ejercitaciones que hayamos realizado, los incidentes que han ocurrido y cómo en esta ocasión, observaciones dadas por terceros, en nuestro caso, la Auditoría Interna, que nos hizo una recomendación. Ese es uno de los elementos que se incorporaron o se incorporan considerando la nueva versión.

Adicionalmente a eso, bueno, tomamos en cuenta el Plan Contingente de Ransomware que se había desollado el año pasado como uno de los escenarios importantes de nuestro Plan de Continuidad. Eso lo incorporamos.

También incorporamos los procedimientos que había desarrollado la Dirección de Canales cuando ocurren incidentes prolongados, eso lo incorporamos también al plan. Adicionalmente, consideramos el uso del aplicativo SIPRON.

Tal vez ahí me detengo un segundito. El aplicativo SIPRON es la estrategia del negocio implementado. Es una herramienta tecnológica. Es una herramienta que se parece a un sistema de cajas. No hace todas las funciones de cajas, pero hace las funciones necesarias para proveer a nuestros clientes un conjunto de transacciones.

#### **La representante de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Sanabria Céspedes:**

Disculpe la interrupción. Ahí es importante mencionar que ese aplicativo está en nube. O sea, lo podemos acceder directamente desde la nube.

#### **El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:**

Correcto. Recordaremos que una situación de ransomware, bueno, los sistemas en tierra no estarían funcionando y, por lo tanto, bueno, lo que estamos tratando de hacer es acceder a la nube y poder utilizar nuestra herramienta, entonces las oficinas comerciales podrán acceder al SIPRON, que es básicamente la herramienta informática para poder hacer las transacciones requeridas en la nube.

Elementos importantes de nuestro plan. Bueno, ha habido una reformulación ¿Por qué? Bueno, en el pasado, generalmente estos planes se vuelven muy tediosos o muy complejos ¿Por qué? Porque incluyen mucha información complementaria y la parte esencial del plan generalmente es difícil de encontrar, entonces en esta nueva versión la plantilla de nuestro Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio fue actualizado.

De tal manera que fuera muy sencillo para alguien que participa en el Plan, poder identificar su rol, responsabilidad y las acciones que debería desarrollar. Adicionalmente indica que, en ese apartado, los recursos que necesita para poder hacer esas acciones.

Adicionalmente, este nuevo plan, nos indica los recursos que uno requiere, indica el personal que se requiere, indica cómo es que se activa el Plan, bajo qué criterios se activa el plan, que esa era de las mejoras que habíamos ubicado en los hallazgos de la ejercitación que hicimos de *ransomware*, que no estuvo muy claro digamos, cómo es que se activaba este plan. Bueno, esta era una de las oportunidades de mejora y efectivamente lo incluimos en este plan.

Ponemos los criterios con el cual efectivamente se activa este plan PRON.

Adelante, Ingrid, disculpe.

**La representante de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Sanabria Céspedes:**

También es importante mencionar que esto establece para las oficinas comerciales el protocolo en el antes, en el durante y en el después, lo cual es de gran ayuda para saber cómo debemos prepararnos, qué debemos hacer en el momento que está ocurriendo el evento y como nos vamos a recuperar una vez restablecidos los sistemas transaccionales.

**El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:**

Gracias, Ingrid.

En general, ¿qué tenemos? Bueno, tenemos un nuevo plan, reforzado efectivamente con los elementos que nos indica doña Ingrid, que son las actividades, las tareas que se tienen que hacer antes de que un evento ocurra. Generalmente, requiere capacitación y ejercitación.

En el durante se encuentran todos los roles y responsabilidades de cada uno de los participantes y por supuesto, cuando se desactiva el Plan, las actividades posteriores.

Adicionalmente, en este plan se incorporaron el procedimiento que le corresponde a la Dirección de Canales cuando tiene una interrupción prolongada y si hemos considerado definitivamente, como un nuevo escenario este plan de escenario de *ransomware*.

También, como indicamos al inicio, nuestra Auditoría Interna había recomendado que en este plan estuvieran las acciones de la Dirección de Canales y bueno, fueron incorporadas esas acciones.

Finalmente, hay un trabajo de monitoreo, que estaremos pendiente mientras concluye la implementación de la nueva infraestructura tecnológica IaaS y el seguimiento que se le da a los diferentes componentes y aplicaciones para ir mejorando nuestro plan.

Me detengo ahí por si alguno de los miembros de este directorio tiene alguna consulta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Sí, doña Clemencia?

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, la consulta que tengo sobre estos programas de recuperación, ¿se hace algún piloto o alguna prueba piloto?, sé que es difícil hacerla con el Banco, pero en algún sector, en algún área, departamento, como para probar la validación y sobre todo cuando se enlistan cambios y si se hace, que me cuenten cuál es la periodicidad con la que se hacen esas pruebas.

**El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:**

Claro. Bueno, normativamente, se piden pruebas máximo a un año. Efectivamente, hemos desarrollado dos pruebas en este año, no llegando ahí al límite de la prueba. Porque la prueba en realidad... la prueba debía haberse hecho en julio, pero hicimos pruebas mucho antes. Básicamente, invocando la utilización de este tipo de herramienta en las oficinas comerciales.

Entonces, a la pregunta es sí, sí los hacemos, las hacemos periódicamente, en el caso de las oficinas comerciales. Espero haber respondido a su pregunta.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

De acuerdo ¿Y cómo les fue en la última que hicieron?, ¿Cumplió expectativas?

**El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:**

Nosotros, bueno... Antes de expresar los resultados, lo que requerimos, el informe del diagnóstico de los problemas que encontramos. Entonces, son básicamente tecnológicos y tiene que ver mucho con la configuración.

Entonces, todavía, el último que hicimos, nosotros no tenemos el informe para poderles expresar cómo nos fue con la información. Sin embargo, el anterior que hicimos, si recuerdo, más o menos fue en el primer trimestre de este año o finalizando el primer trimestre, bueno sí, nos conectamos y encontramos hallazgos de mejora o de ajustes a la aplicación.

Entonces, esos ajustes se tramitan con Tecnología de Información y ellos se encuentran digamos, trabajando en ellos. Ahí, tal vez, Ingrid me puede ayudar con respecto a las solicitudes que hicimos de mejora y cómo van.

**La representante de la Subgerencia General de Negocios, Sra. Sanabria Céspedes:**

Okey. Nosotros para lo que es el 12 de julio también se programó otra ejercitación para probar, digamos que se hayan ya realizado, subsanado los inconvenientes que habían mostrado, habían evidenciado en las anteriores ejercitaciones.

En esta oportunidad hay recomendaciones tanto para Tecnología de Información, para lo cual se estableció ya un plan de trabajo al cual le estamos dando seguimiento, que es un tema de saturación, donde se están haciendo pruebas todas las semanas. De hecho, hoy había una de las pruebas, para ver la capacidad que tiene el aplicativo SIPRON y también, por parte de las oficinas comerciales, la semana anterior se le presentó a don Víctor Rodríguez, el resultado y el Plan de Trabajo para que podamos subsanar esas oficinas e ir llevando a las oficinas a un nivel de madurez, que la aplicación de los planes se haga de manera natural.

Digamos, en ese sentido, al fallar un poco el aplicativo en las oficinas, las oficinas mostraron como cierta resistencia en aplicar el proceso. Sin embargo, este año lo trabajamos de una manera distinta, lo hicimos de manera conjunta, las áreas, nos unimos las áreas, nos congregamos en la Sala de Sesiones del Comité de Crisis, con la colaboración de don Raúl Lacayo, para poder desde ahí tener nuestro centro de operación de soporte a las oficinas comerciales, para poderles atender todas las dudas, para poder apoyarlos, para poder ser ese canal facilitador y que no lo vean como una carga, sino más bien como coadyuvarles a ellos en esa función.

E ir también realizando de esa manera en esas ejercitaciones una capacitación ya para el uso de esa herramienta. Entonces, nos ha ido muy bien y los detalles esos están todavía en proceso, don Luis, están en atención los reportes y los incidentes.

De los nueve que se reportaron, queda uno pendiente de atender, únicamente, que es el de conexión.

**El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:**

Creo que aquí el punto es que nosotros queremos que estas ejercitaciones o la actuación sea de un nivel de madurez digamos alto ¿Qué significa eso? Bueno, que lo que indica el plan efectivamente todas las oficinas comerciales lo realicen y luego tenemos otra parte de esta componente que es computacional.

Aquí todos lo que tenemos que comprender es que el Banco en realidad es soportado por Tecnología. Muy difícil hacer las cosas con lápiz y papel. Entonces, nuestra herramienta sí, en la ejercitación encontramos esas oportunidades de mejora y como lo indica Ingrid, se hace la solicitud de los ajustes, todavía nos falta uno. En el caso del negocio, pues no todas las oficinas atendieron como uno esperaba, entonces uno lo que monta es un plan de capacitación y otra vez que hagan el examen y otra vez que hagamos la ejercitación y en realidad, entre más ejercitaciones hagamos, bueno la gente se acostumbra a actuar de una cierta forma.

Espero haber atendido su consulta.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, muchas gracias. Estaba preocupada.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Daniel.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

No, nada más agregar que nosotros, Mario y yo, hemos creado un punto de control semanal sobre el tema de continuidad y eso es parte. O sea, los equipos tienen que rendir cuentas en ese Comité, tanto de continuidad como de seguridad de la información, porque están conjuntamente, para tratar de llevarles el, digamos... Y sobre todo porque hay momentos de voluntad en Tecnología o en el Negocio, que no se dan.

Entonces, bueno, Mario y yo tenemos la obligación de hacer que los elementos esenciales de considerar y sobre todo la ejercitación. Lo que Luis hablaba, o sea, hay momentos... Hace quince días nos pasó de que nos quedamos con los sistemas paralizados, pero tampoco el PRON arrancó, entonces, bueno ¿Qué pasó? Bueno, no fue por mucho rato, pero en ese momento que lo necesitábamos, fue un momento que aumentó la crisis y los escenarios en ese sentido.

Entonces, lo hemos creado, ya hicimos la primera reunión. O sea, a nivel de la Alta Gerencia, donde nosotros somos los responsables al final, entre las dos áreas del Negocio, Tecnología y el Soporte, para que el tema de continuidad... Y esto es fundamental, esta herramienta y lo que viene de esta herramienta es esencial para que el tema de continuidad se logre.

El objetivo nuestro es que en algún momento y ojalá que nunca lo utilicemos, pero que estemos preparados en caso de que se dé un evento.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

De acuerdo.

**El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:**

La siguiente filmina. Bueno, nosotros proponemos este acuerdo de dar por recibidos los distintos oficios de la Gerencia y la Subgerencia, en la cual presentamos este Plan de Reanudación de las Operaciones y en realidad estamos alineados a toda la normativa externa y a la normativa interna en cuanto a la actualización del Plan. Muchas gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, Luis.

Bueno, la propuesta del acuerdo sería aprobar la actualización del Plan de Reanudación de Operaciones del Negocio (PRON). Si están de acuerdo, señores, procedemos a votar y acuerdo en firme.

Gracias.

La Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar la actualización del Plan de Reanudación de Operaciones del Negocio (PRON), el cual se adjunta a este acuerdo.**

**Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 inciso 8.15 del Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo y el capítulo 32 apartado 6 del Manual de Políticas Institucionales”. (1018)**  
(Ref.: Acuerdo CCR-18-ACD-181-2023-Art-3)

**ACUERDO FIRME.**

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenas tardes, doña Ingrid y don Luis.

**El Jefe del Área de Continuidad del Negocio, Sr. Montoya Poitevien:**

Muchísimas gracias a todos ustedes y que pasen una buena tarde.

Al ser las **diecisiete horas con treinta y nueve minutos** finalizan su participación virtual Ingrid Sanabria Céspedes, Representante de la Subgerencia General de Negocios y Luis Montoya Poitevien, Jefe del Área de Continuidad del Negocio.

#### **ARTÍCULO 14**

8.3.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco Popular y sus sociedades, con corte al segundo trimestre 2023. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17-ACD-131-2023-Art-4)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Maurilio.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Gracias, buenas tardes, de nuevo.

Vamos a presentar los principales resultados de la evaluación de riesgos a nivel tecnológico.

En primera instancia, nos vamos a referir a los riesgos asociados con el Banco. Ahí los separamos en tres grupos: uno lo que tiene que ver con los procesos: la normativa Conassif 5-17, en el cual tenemos un total de 32 riesgos que tenemos 1 ubicado en nivel superior, que tiene que ver fundamentalmente con la degradación o interrupción de los servicios por factores relacionados a la gestión de operaciones, disponibilidad o capacidad, lo que tiene que ver con la caída de sistemas. Tenemos 25, están en nivel de riesgo medio y tenemos 6 en nivel de riesgo inferior.

En cuanto a los planes de mitigación que se vienen ejecutando con el fin de poder atacar las causas de estos riesgos, tenemos 89 planes en ejecución, que hemos finalizado 86. Señalar que la...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Maurilio, usted no la está compartiendo, la presentación. Yo la estoy viendo porque la tengo aquí, pero usted no la está compartiendo, ¿verdad?

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Creí que la estaban viendo, perdón. Déjenme ver.

¿Ahora la están viendo?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No señor... Ah ya, ya ahí está.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Okey. Entonces señalaba que el primer informe tiene que ver con los riesgos asociados con los procesos de gestión Cobit, en el cual tenemos 32 eventos de riesgo los cuales la mayoría son de riesgo medio y tenemos uno de riesgo superior, que tiene que ver fundamentalmente con la caída de sistemas.

Lo otro importante es el tema de los planes de mitigación que se han venido desarrollando con el fin de atacar las causas de estos riesgos. Ahí tenemos 89 eventos o planes que ya están...perdón... finalizados 86 y 89 que están en proceso, de los cuales la mayoría son de nivel de riesgo medio.

En cuanto a lo que es el perfil de riesgo, que es el otro elemento de riesgos tecnológicos, ahí vemos que tenemos tres de los indicadores fuera de apetito, fundamentalmente lo que es las caídas de sistemas que superen las dos horas.

Ahí, en este segundo trimestre, encontramos un evento, específicamente el 23 de abril, en donde la caída en el sistema tuvo una duración mayor a 120 minutos. El indicador lo que establece es un nivel, si bien pueden existir caídas, pero que esas caídas no superen las dos horas de duración.

El otro elemento que está asociado con los distintos riesgos de los procesos de TI, lo ubica en una calificación de 1,93, que es el segundo factor que se encuentra fuera de apetito y el otro tema es el porcentaje de problemas cerrados en el periodo evaluado, solamente de lo que se tenía planificado, de los problemas que se habían identificado en TI, solamente el 67% se cerró y el parámetro establece que al menos deberíamos cerrar el 85% de los incidentes.

Esto nos ubica en un nivel de riesgo superior, que esto es un muy importante tenerlo en cuenta en virtud de las incidencias que esto tiene al no tener un sistema que nos permita estar evaluando o atendiendo los problemas incidentes que se van presentando en la operación de tecnología.

Ya hemos hablado varias veces del tema de poder nombrar a un gestor de problemas con el fin de poder, de manera centralizada y de manera integral atender estos incidentes. A nivel de seguridad, que es el otro elemento que se mapea acá, podemos observar acá como la criticidad viene evolucionando de manera positiva. Acá estamos viendo en este tacómetro como el perfil de criticidad de debilidades de seguridad de información hace un año, en julio de 2022, estaba con un nivel de riesgo de 1,68.

Gracias a las acciones mitigadoras que se han venido ejecutando, esto ha venido evolucionando hacia un perfil de riesgo inferior, que estamos ahora en 1,41. Tal vez destacar que, si contamos con dos planes que está atrasados, es importante hacer los esfuerzos correspondientes con el fin de actualizarlos.

Hay 33 planes que se encuentran en ejecución y en este proceso de brindar las vulnerabilidades que se tienen en materia de seguridad de información, se han concluido 68 planes y se encuentran en proceso ocho planes que deben ser validados por las áreas.

Recordemos que lo importante no es ejecutar el plan en sí mismo, sino que el plan permita atacar la causa de la vulnerabilidad para que el futuro la probabilidad de ocurrencia disminuya. Esto es importante, las estadísticas en término de las caídas de canales y sistemas críticos por mes. En mayo pasado, en donde observamos la cantidad de caídas que hemos tenido desde mayo de 2022 a mayo del 2023.

#### **El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Don Maurilio, precisamente, no es que pretendo interrumpirle la presentación, pero desde la perspectiva de riesgo hay evidencia en que los planes de acción que existen para mitigar este tipo de riesgos están dando los resultados esperados. Es una consulta, porque evidentemente, en la primera parte de los riesgos de TI ese alto de nivel superior que está, uno, tiene que ver con caídas superiores a dos horas como bien lo explicaste, pero hay planes que están en ejecución para evitar que haya caídas superiores a dos horas, para bajar el nivel de riesgo alto de estar fuera, pero se han ejecutado planes, estamos en ejecución, es decir, hay evidencia, estadística o datos duros de que los planes están dando resultados, porque no estoy respondiéndome, pero la evidencia de una salida reciente.

Creo que no está en este informe, fue por un error operativo del momento en que estábamos trasladando información de una plataforma a otra plataforma, entonces ciertamente ahí hubo un error humano, pero hay muchos planes que se están aplicando y a veces uno, la duda que le genera es cuando uno planifica es que uno espera que funcione, pero en el camino hay que hacer ajustes si no está funcionando y cómo hace uno eso, bueno, que exista evidencia que los planes estén funcionando.

#### **El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Una de las conclusiones que tenemos aquí al final, don Eduardo, es que hemos tenido una disminución importante en la caídas de sistemas si comparamos el primer semestre del año 2023 con el año 2022. Vea que en este primer semestre solamente se presentaron 20 eventos que equivalen prácticamente a una tercera parte de los eventos de caídas de sistemas que se dio en el primer semestre del 2022, que superaron las 70 caídas, entonces ahí, ciertamente las acciones que se vienen ejecutando, los planes están atacando elementos que inciden en la operación de los sistemas.

Ahora, tal vez acá lo que queda, la segunda pregunta es si se está logrando con la celeridad y con la profundidad requerida o si podemos aún meterle más el acelerador. Es un tema que deberíamos cuestionar y evidenciar. Lo cierto es que la tendencia es favorable, es decir, las acciones que se están haciendo van orientadas a disminuir, como ya dije, solo una tercera parte representan las caídas de sistemas del I semestre 23 con respecto al I semestre 22, entonces hay un dato concreto.

Ahora, la pregunta es ¿20 eventos de caídas en el semestre, es bueno, es malo?, bueno esa es la tercera pregunta que deberíamos tratar de plantearnos, entonces para la primera pregunta que usted hace, sí efectivamente estamos teniendo un desempeño favorable.

¿Es suficiente?, es lo que tenemos que ahondar y ver si podemos acelerar, pero ciertamente hay un tema asociado con la arquitectura de los distintos componentes de arquitectura de TI que se está revisando y hay un plan integral que ahonda seis dominios y cada uno de ellos tiene sus planes de acción, pero podríamos, su pregunta es muy válida y es un tema que es claro que ha preocupado mucho a esta Junta Directiva, el tema de la estabilización de los sistemas y de hecho fue una prioridad que se dio en el año 2022 y me parece que por lo menos con la información que aquí estoy compartiendo sin perjuicio de que profundizar más, de que sí hay evidencia de que está dando resultados, pero sí tal vez la pregunta que queda por responder es si es suficiente lo que estamos haciendo y si podemos acelerar, tal vez la pregunta.

Aquí tenemos las caídas de sistemas que hemos tenido en el último año. Vemos que tuvimos en junio del año pasado 10 caídas. En estos primeros cinco meses del año hemos estado alrededor del promedio de los cinco caídas por mes. Esas caídas no tardan más de cierto tiempo que se ha estimado para poder levantar los sistemas. En este trimestre tuvimos una que superó los 120 minutos.

El otro tema acá es la cantidad de movimientos, los POS, denegados, tanto en transacciones en colones como en dólares. Aquí sí preocupa la tendencia, ustedes pueden ver claramente en lo que es abril, mayo y junio, especialmente en abril y mayo, tuvimos más de 50.000 denegaciones. Esto no implica, que es otro tema que habría que complementar este informe, no implica que la transacción no se hizo, a todos nos ha pasado de pronto que estamos en una transacción y se da un time out, pero lo volvemos a intentar y pasa, entonces la transacción se hace.

Esta información ahí no la tengo, habría que procesarla, pero sí, al margen de ese comentario que estoy haciendo, que es importante, sí debe ponerse atención al comportamiento que deberíamos observar en la cantidad de movimientos denegados y lo que observamos especialmente en abril y mayo.

Ciertamente en junio empezamos a ver una reducción, pero es un tema que me parece que hay que prestar atención. Ahí fundamentalmente tuvimos intermitencia y caídas de parte de nuestro sistema core, del T24, lo que provocó que las transacciones que nuestros clientes hacían a través de POS, estaban declinando por periodos largos de respuesta.

La respuesta que ha dado el Área de TI es que ellos conformaron un equipo interdisciplinario que está trabajando en identificar la causa raíz y solucionar dicha incidencia. Yo insisto en el tema este, yo creo que a veces muchos atendemos los efectos de alguna situación y no nos vamos directamente a la causa raíz, que es muy importante insistir porque eso nos garantiza hacia adelante que por lo menos controlamos el evento o que el evento no vuelva a presentarse.

En cuanto a los...

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Maurilio, don Eduardo de nuevo pide la palabra.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

¿Qué significa un movimiento denegado?

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Don Eduardo, cuando usted pasa -raya- la tarjeta en un comercio, pasa el tiempo de respuesta necesario, la información que llega es que la tarjeta fue denegada, que no pasó. Ahora, por un tema de respuesta, porque son milésimas de segundo, entonces usted la vuelve a pasar y eventualmente pasa bien, por eso hacía la advertencia que esas 50.000 denegaciones que estamos señalando en el mes de abril, abril y mayo, no necesariamente implican que la transacción no se hizo, pero sí preocupa como tenemos un crecimiento significativo en el número de operaciones o transacciones denegadas, ¿no sé si logré explicarme?

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí, don Maurilio, aquí el tema es que no sé si esto coincide con el proceso de transición del sistema anterior a este nuevo sistema, no sé, pero sí es muy importante, ni sé cuántas son las transacciones que hay en un mes para determinar el porcentaje que representa eso, pero lo que sí está claro es que algo está mal, porque el pico de no respuesta es muy alto en este trimestre. Hay que ponerle cuidado porque el que se haya hecho un equipo interdisciplinario no nos asegura que nos vaya a resolver el problema y esto tiene que ver con el servicio que estamos dando y desde la perspectiva de riesgo motivar a la Administración y a operaciones para poner mucho cuidado para ver qué ha pasado en los otros meses, porque esto es parte del servicio.

Si uno es cliente y pasa la tarjeta del Banco y te rechaza, a uno no le hace gracia que le vuelvan a pasar la tarjeta porque le genera dudas de si se hizo el movimiento o no, entonces es parte del servicios. Entonces, que nos ayudés, Maurilio, la Administración para ver qué es lo que está pasando y si hay alguna relación, no sé, es una hipótesis entre el momento en que nos estábamos pasando de T no sé qué a T24. No ha habido ningún cambio, entonces hay que ver qué es lo que está pasando, porque el aumento o que me expliquen.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

El cliente no sabe.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Maurilio, ¿cómo está? Es que yo me acuerdo que este gráfico lo vimos hace un mes.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Lo vimos en TI.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

¿Vos tenés alguna explicación de veras a ese crecimiento de 3.000 a 50.000 y a 30.000? O sea, es que debe haber algo que lo explique, es que es demasiado.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Ciertamente nosotros, se rayan las tarjetas, las de débito y crédito, son alrededor de cinco o seis millones por mes, me parece que es el dato. Claro, lo que pasa es que 50.000 suena en términos absolutos muy fuerte, pero estamos hablando de un 1% de las veces que se rayan las tarjetas para realizar las transacciones.

Sin embargo, sí me comprometo a hacer esa ampliación, primero traer el dato en términos relativos, pero más que eso, hacer un análisis de cuáles son conjuntamente con las áreas correspondientes, cuál es la causa raíz de este brinco, porque hay cierto nivel mínimo cuando habla de 4000, 3000, como veníamos observando, no es que sea aceptable, pero se puede manejar de alguna manera, pero cuando brinda de niveles de 3000, 4000 a 50.000, pues sí debería llamar la atención.

Ya estamos observando que al mes de junio está bajando de 51.000 a 36.000 pero siguen siendo alto con lo que estábamos observando, pero creo que parte del acuerdo o que tomemos nota es que podemos llevar primero al Comité de Tecnología una explicación más alta, que la valore el Comité y después traer acá lo que corresponda recomendar al órgano de dirección. Tal vez tomo nota de esas observaciones para poder complementarla en el próximo informe o lo más pronto posible.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Maurilio. Continúe.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

En cuanto a los eventos reportados en términos de riesgo tecnológico, los que destacan, donde tienen un peso del 62% tiene que ver con elementos de ingeniería social, donde se presentaron 263 eventos, y en el caso de fraudes cibernéticos denunciados, hay 132 casos que representan el 31%.

En menos importancia relativa tenemos la materialización de riesgos de proyectos e iniciativas, en otros eventos que generan interrupción en los sistemas críticos del negocios y el otro es eventos que generen interrupción en los canales críticos del negocio, entonces ahí son como la tipología de eventos de riesgos tecnológicos. Acá tal vez algunos temas que están activos por parte de TI, tenemos que durante el trimestre se dio el cierre del problema identificado a través del PR 3120332, una causa raíz relacionada con una base de datos de primer nivel que afectaba aplicaciones en banca móvil, en Sinpe, en puntos BP y BACOSI ya que se tenían parámetros incorrectos a nivel de servicios de WMI y el SCOM, que son servicios utilizados a nivel de base de datos, lo cual se procedió a corregir a esos parámetros.

Recordemos que en los seis dominios que está trabajando Rolando, en el programa de estabilización, tenemos base de datos, aplicativos, redes, el tema de seguridad, el tema de continuidad, bueno se me quedó uno por ahí. Pero, se está viendo dentro de los elementos que pueden ser el origen de los problemas de inestabilidad de los sistemas.

En este caso, por ejemplo, este problema que se resuelve tenía que ver con base de datos. También, surgieron tres problemas en este periodo de análisis de riesgo. Uno se genera con el fin de revisar el desempeño y mejoras en el funcionamiento de la plataforma BIAC, el BIAC es la herramienta que utilizamos para el análisis de los créditos, esto debido a que se han presentado múltiples incidentes en la plataforma relacionados a su funcionamiento., y el otro incidente que se genera es con el fin de revisar el desempeño y conexión de las terminales H y S, esto a consecuencia de múltiples incidentes reportados dentro de este funcionamiento y finalmente se han reportado incidentes de conexión de máquinas y servicios relacionados con Active Directory por lo que se requiere revisión de la conexión.

A nivel de sociedades, destacar que en el caso de Popular Pensiones, tenemos un total de 16 riesgos, la mayoría como pueden ver acá ustedes, son riesgos de nivel inferior, para cada uno de estos 16 riesgos se han identificados los factores que pueden detonar la materialización de esos riesgos y hemos asociados planes de mitigación, en este caso 43 planes de mitigación que se han establecido con el fin de atender estos factores y señalar que todos los planes se encuentran en plazo, los planes que tienen en ejecución la Operadora.

En el caso de Valores, señalar que ahí tenemos un total de 11 riesgos, de los cuales está asociados a 38 factores que podrían materializar estos 11 riesgos y existen un total de 27 planes de mitigación, que está ejecutando la Administración, y de esos 27 tenemos cinco que se encuentran en proceso de ejecución. En el caso de la SAFI, ellos tienen, como hemos comentado en otras ocasiones, un esquema de clasificación diferente al resto del Banco.

Eso lo vamos a alinear oportunamente, pero en este momento lo que se identifica son los niveles de riesgo con o sin controles, en este caso tenemos 33 sin controles e igual número con controles y aquí lo que se hace es una evaluación de la calidad del control, ubicado como ineficiente, moderado y eficaz.

Al ser las **dieciocho horas con cuatro minutos** sale el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

Recordemos que hay un riesgo inherente sin controles y después el riesgo residual, que una vez aplicados los controles es el que resulta el riesgo neto. En el caso de Seguros ahí tenemos una cantidad importante de eventos de riesgos. 56 riesgos operativos, esos nos dan un puntaje de 1,52, como se ha venido discutiendo, se está cambiando la estrategia de lo que es la solución del core de seguros, eso implica rebalancear los riesgos que estamos haciendo, ya no se va a contratar una solución directamente, sino que se va a desarrollar con el apoyo de recursos externos.

Igual, ahí vemos como están relacionados los distintos planes de mitigación, que en este caso había un total de 20 planes de mitigación, 18 están finalizados y dos están en tiempo. Y en cuanto a la continuidad del negocio, ahí tenemos que existen seis planes de mitigación, de los cuales cuatro están finalizados y dos están en proceso.

A manera de conclusión, lo que hemos comentado en el informe, destacar que, para el mes de junio, en el caso de los riesgos tecnológicos, se identifican 32 riesgos para el Banco, donde hay uno que está en nivel superior, que tiene que ver relacionado con la caída de los sistema o la degradación de los servicios y otro que tiene que ver. Hay 78% que equivale a 25 riesgos que están en nivel medio y 18 en nivel inferior que equivalen a seis riesgos.

Con respecto a los planes de mitigación que tiene el Área de Riesgo Tecnológico, tenemos 175 planes de mitigación, la mitad de ellos se encuentran en ejecución, no se han terminado, están en ejecución y 49% finalizados. Ahí un poco lo que decía don Eduardo de valorar la efectividad de esos planes finalizados, que ya tenemos la mitad de los planes finalizados y la idea es evidenciar que atacaron la causa raíz para que a futuro tengamos una menor exposición a esos eventos. Se dieron 10 prórrogas en el periodo para finalización de planes de mitigación, aquí un poco las áreas, es un tema que hemos venido conversando, la importancia de que las áreas se responsabilicen y se comprometan en atender los planes en los plazos definidos.

Al ser las **dieciocho horas con seis minutos** sale el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Aquí tuvimos que flexibilidad la discusión de diez de ellos para que se pudieran atender. En cuanto al perfil de riesgo de seguridad y ciberseguridad, todos los indicadores como lo vimos están dentro del apetito. Importante señalar de que estamos observando, cuando comparamos, el nivel de riesgo de ciberseguridad que teníamos un año atrás y el que tenemos ahora vemos una reducción importante. Ya pasamos del umbral medio al umbral de riesgo bajo.

Bueno, de lo que hemos hablado que me parece importante es el tema de tener un gestor de incidentes, y respecto, como ya mencioné a los riesgos de TI en el Banco, hablábamos que hay 132 que corresponden a denuncias de fraude cibernético por un monto aproximado de una exposición de USD417.983, sin embargo, importante señalar que estos eventos equivalen a una quinta parte a los que se presentaron el año pasado en el mismo periodo.

Y se presentaron 263 casos de ingeniería social en el I semestre, que aquí sí hay un incremento que representa un 115% respecto a los casos de un año atrás. Como le comentaba a don Eduardo, hay una disminución en las caídas de los sistemas en el semestre, representaron

veinte eventos, pero que equivalen a un 28% de la cantidad de eventos que se presentaron en el I semestre del 2022 y lo que ya ustedes estuvieron discutiendo a profundidad, es la llamada de atención sobre el incremento en el time out de las respuestas en los POS que se dan especialmente en el I trimestre del año. Aquí lo que estamos recomendando es que TI defina un plan de acción para atender esta situación y pueda identificar oportunamente la causa que está provocando esta situación.

Este sería el informe correspondiente a los riesgos tecnológicos del II trimestre del año.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Maurilio. Sí, doña Clemencia.

Al ser las **dieciocho horas con nueve minutos** regresa el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Don Maurilio, tal vez voy a ser muy alegre al decir que me alegra escuchar de usted que ve una mejoría con respecto a lo que viene sucediendo en tecnología y en tema de riesgo. Estoy haciendo como un cruce de tiempo porque me fui a buscar en el acta la presentación del auditor, porque en el informe del auditor, y usted se comunica con el auditor de manera normal y casi siempre, y espero que se crucen con respecto a los trabajos que hacen porque ustedes dos como áreas son importantísimas.

El auditor, en el informe de labores que nos hizo ahora en agosto, casualmente pone en el seguimiento del PETI insatisfactorio, tecnología, entonces yo dije "Maurilio dice que hay una mejora, y el auditor no dijo insatisfactorio", pero me fui a ver el plazo.

El plazo del auditor es de marzo a diciembre 22, entonces eso me da más satisfacción saber que usted está evaluando este primer semestre siente que hay una mejoría con respecto a los riesgos, que sabemos que hay camino por recorrer, porque ya sabemos que es como el talón de Aquiles del Banco, pero para mí el tema de tendencia es algo muy valioso y que venga de usted como riesgo, todavía se me hace más valioso, así que quería hacer ese comentario y que usted me lo vuelva a validar para no pensar que yo estoy percibiendo una mala percepción.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Tal vez doña Clemencia, tal vez en efecto los indicadores, la mayoría muestran una mejoría en la forma que medimos. Sin embargo, tal vez lo que yo sí mencioné cuando hacía la presentación es si los niveles que estamos alcanzando son los niveles que son los razonables. Tenemos buena tendencia, es como cuando uno comienza a mejorar la condición física, pero estoy alcanzando la condición física que necesito conforme a mi edad, peso, etc., entonces es el tema que tal vez tenemos que poner para no, es decir, el esfuerzo reconocerlo, pero sí no debemos dejar de lado que quizás requerimos acelerar más en algunas cosas y casualmente, ahora que usted mencionaba uno de los riesgos que aquí no está mapeado, pero que por sí solo se está gestionando pero la observación de doña Clemencia me da oportunidad.

Yo creo que es un tema sensible, es el otro tema que me parece que viene seguido, si mal no recuerdo, de la agenda, pero sí es un tema al que hay que prestar mucha atención. El tema de riesgo tecnológico tiene muchas aristas, probablemente la gestión, la parte de recurso humano, la parte de los proveedores, etc.

Aquí nosotros hacemos un recuento siguiendo la metodología y esa metodología, como lo he comentado, demuestra que está siendo efectiva, pero aquí la pregunta es si es el nivel que deseamos, si es el nivel que está dentro del apetito que requerimos. Pero ciertamente sí hay un mejoría y como usted mencionó el informe que presentó la Auditoría fue con corte a diciembre 22, según entendí y aquí estamos actualizando al I semestre del año 23 y efectivamente en algunos indicadores sí se reflejan mejorías.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Gracias, Maurilio.

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

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Doña Genoveva, rápidamente, yo creo que los datos son relativos, a veces la foto queda mejor que otros cortes. Sin querer ser pesimista debemos, reconocer que tenemos un tema grave, bastante grave en el riesgo tecnológico. Pero visto desde otra perspectiva, este es un informe de riesgo, es un informe puro y duro de riesgos. Nos hace falta la visión del negocio, es decir, dos preguntas clave aquí, ¿cuánta plata estamos dejando en la mesa por *timeouts*, caídas, interrupciones en los canales electrónicos? Esa es una, y la otra es ¿cómo está impactando esto la confianza del cliente?

Entonces, yo lo que quisiera es que también veamos estos datos, no tanto a lo interno, veamos cómo nos están afectando o impactando en nuestra relación con el cliente y cuánto está afectando nuestra promesa de valor, porque hasta que ese dato no lo tengamos, yo veo 50.000 denegaciones, esas denegaciones puede que al final se conviertan en un 10%, porque hay un doble intento y la tarjeta ya pasó, pero y si no es así, si es al revés, ¿cuánta plata dejamos?, entonces cambiar la tarjeta nuestra por la tarjeta de otro color, y ya la plata no llegó aquí, entonces perdimos esas comisiones e incluso si al cliente le pasa dos veces, a mí me pasó dos veces, y dejé de usar la tarjeta, así de plano, y no me han recuperado y con cuántos clientes no habrá así.

Lo digo con dolor, porque es la verdad, pero da pena llegar a la caja y que le digan “no pasó”. Nos hace falta darle sentido humano a esto, el rostro humano.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, si no hay más comentarios, leo la propuesta de acuerdo.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

La propuesta de acuerdo tiene algunos diferentes párrafos, que es un poco la propuesta de don Maurilio. En el último, para seguir la línea editorial que hemos venido siguiendo, se hace una asignación hacia la Dirección de TI, entonces creo y considero conveniente, recomendable, que se haga a la Administración para que defina lo que corresponda en ese particular y así seguimos alineando.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿En cuál?

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

El párrafo antepenúltimo, el que habla de los *timeouts*.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Dice “hay un incremento de *timeouts* de POS en el segundo trimestre”.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Se recomienda a la Dirección de TI, dice...

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Pero eso no salió de nuestro comité, redactado así, porque cómo íbamos a recomendar.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Pueda ser que la transcripción se fue de esa forma, entonces sí es mejor aclararlo de una vez.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Esto sale de Riesgo, ¿cierto don Maurilio?

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Del Comité de TI.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

“Dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco Popular y sus sociedades, con corte al segundo trimestre 2023”.

Del informe se destacan conclusiones que son las que se adjuntan ahí abajo; pero, donde dice: "Hay un incremento de *timeouts* de POS en el segundo trimestre, se recomienda a la Administración definir un plan de acción para atender lo que corresponda respecto al incremento de *timeouts* de POS en el segundo trimestre frente a los trimestres anteriores.

Si están de acuerdo señores, procedemos a la votación.

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

**"Dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco Popular y sus sociedades, con corte al segundo trimestre 2023.**

**Del informe se destacan las siguientes conclusiones respecto al Banco Popular:**

- En el caso del Banco Popular, al mes de junio 2023, cuenta con 32 riesgos, donde el 3% se encuentran en nivel superior (1 riesgo) relacionado con la degradación o interrupción de los servicios por factores relacionados a la gestión de operaciones, disponibilidad o capacidad; 78% en nivel medio (es 25 riesgos) y 18% en nivel inferior (6 riesgos).
- Respecto a los planes de mitigación de riesgo tecnológico del Banco, se encuentran 175 planes de mitigación, de los cuales el 51% se encuentra en ejecución en tiempo (89 planes) y el 49% ha finalizado por completo su ejecución por parte de las dependencias (86 planes).
- Se tuvieron 10 prórrogas para finalización de planes de mitigación en el periodo, a saber 3 planes de la División Control Operativo, 3 del Área de Seguridad Operativa Informática, 2 del Área Atención Cliente Interno, 1 del División Desarrollo de Servicios y 1 del Área Redes y Telecomunicaciones.
- Todos los indicadores del perfil de riesgos de seguridad de información y ciberseguridad se encuentran dentro del apetito de riesgo. Sin embargo, se tienen 2 en estado de desfase: uno por asociarse a contratación y otro en el que se solicitará prórroga a setiembre 2023.
- El indicador de problemas cerrados cerró en nivel de capacidad en el periodo evaluado. Se va a actualizar el proceso, el indicador y estarán nombrando al Gestor de Problemas, lo cual estaría permitiendo ejecutar el proceso completo y dar un mayor seguimiento.
- Respecto a los eventos materializados de riesgos de TI del Banco, en el II trimestre del 2023 se concluye que:
  - Se presentaron 132 casos de denuncias de fraude cibernético, con un monto aproximado de \$417.983, que equivale al 21% de la cantidad de eventos de este tipo presentados en el año 2022, mostrando una disminución proporcional.
  - Se presentaron 263 casos de ingeniería social en el I semestre, lo que, solo ese semestre, equivale al 115% de la cantidad de casos de este tipo de evento reportados en el año 2022, mostrando un incremento por considerar.
  - Se da una disminución en la cantidad de caídas de sistemas con respecto al año 2022. En el semestre se presentaron 20 eventos que equivalen al 28% de la cantidad de caídas del 2022, mostrando una disminución proporcional.
- Hay un incremento de *timeouts* de POS en el segundo trimestre. Se recomienda a Administración definir un plan de acción para atender lo que corresponda respecto al incremento de *timeouts* de POS en el segundo trimestre frente a los trimestres anteriores.

Lo anterior, en cumplimiento con las actividades I y J del Tema III Riesgos de TI, del Plan de Trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información". (1026)  
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17-Acd-131-2023-Art-4)

**ARTÍCULO 15**

**8.3.3.-** El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, la atención del acuerdo JDN-608-ACD-642-2023-ART-14, referente al criterio por parte del Área de Soporte Técnico y el Proyecto IaaS – Datacenter respecto al análisis jurídico y recomendaciones del contrato con la empresa Sonda. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17-Acd-134-2023-Art-6)

Al respecto, la Junta Directiva acuerda, por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el criterio por parte del Área de Soporte Técnico y el Proyecto IaaS – Datacenter respecto al análisis jurídico y recomendaciones del contrato con la empresa Sonda.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6006-Acd-642-2023-Art-14.**

**2. Se recomienda a la Administración que analice y valore las observaciones y criterios contractuales”. (1027)**  
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-17-Acd-134-2023-Art-6)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Rolando, muchísimas gracias. Doña Zarina, don Vladimir.

**El Jefe a. i. del Área de Soporte Técnico, Sr. Chacón Salazar:**

De acuerdo. Muchas gracias.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta minutos**, finalizan su participación virtual Rolando González Montero, Director de Tecnología de Información; Zarina Arguedas Porras, Directora del Proyecto IaaS-Datacenter; y Vladimir Chacón Salazar, Jefe a. i. del Área de Soporte Técnico.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocidos los Resultados Financieros con corte al mes de julio de 2023.**

**Lo anterior, de conformidad con los acuerdos JDN-6022-Acd-848-Art-7-Inc-2a, CCA-11-Acd-75-2021-Art-4, JDN-5801-Acd-98-Art-4 y JDN-5933-Acd-619-2022-Art-9, inciso 2a, así como el artículo 30 del acuerdo CONASSIF 6-18 Reglamento Información Financiera y el artículo 31 inciso 31.6 apartado iii del Acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento Sobre Gobierno Corporativo”. (1028)**  
(Ref.: Oficio GGC-1425-2023)

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sociedades Anónimas, no hay.

Otras dependencias internas o externas, no hay.

Asuntos Varios, no hay.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

No hay.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Siendo las 20:16 se levanta la sesión.

Gracias, doña Ginette. Gracias don Luis, don Maurilio.

Gracias, don Sergio.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Buenas noches, hasta luego.

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

Sra. Geneveva Chaverri Chaverri  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**

### **SESIÓN ORDINARIA 6035**

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL TREINTA Y CINCO** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **SIETE HORAS CON SIETE MINUTOS DEL JUEVES TREINTA Y UNO DE AGOSTO DEL AÑO DOS MIL VEINTITRÉS**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: la Presidenta, Sra. Geneveva Chaverri Chaverri; la Vicepresidenta, Sra. Iliana González Cordero; la Directora, Sra. Clemencia Palomo Leitón; el Director, Sr. Raúl Espinoza Guido; la Directora, Sra. Shirley González Mora; el Director, Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, y el Director, Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Además, asistieron: el Subgerente General de Negocios, Sr. Mario Roa Gutiérrez; el Subgerente General de Operaciones, Sr. Daniel Mora Mora; el Director Jurídico a. i., Sr. Max Obando Rodríguez; el Asesor Legal, Sr. Juan Luis León Blanco; el Director Corporativo de Riesgo, Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el Secretario General, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Ausente con permiso: la Gerente General Corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega.

#### **ARTÍCULO 1**

Inicia la sesión.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, pasamos a la aprobación del orden del día.

Se procede a conocer el orden del día.

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta:

Aprobación del acta de la sesión 6033.

3.- Asuntos Informativos.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, adjunta el informe de avance y seguimiento sobre la aplicación de la Metodología de Capacidad de Pago Diferenciada para el Sector Informal (MCPD-SI), al 30 de junio de 2023. (Ref.: Oficio GGC-1307-2023)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, adjunta el oficio DIRCH-1089-2023 de la Dirección de Capital Humano, mediante el cual detalla el personal reportado en categorías distintas a su nombramiento, en atención al acuerdo JDN-5980-ACD-243- ART-11B. (Ref.: Oficio GGC-1290-2023)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios”.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Para la aprobación del orden del día tenemos un cambio solicitado por la Gerencia.

Don Luis.

**El Secretario General, Sr. Lizano Muñoz:**

Gracias, buenos días. Sí, se trata del primer punto de la Gerencia General, el 8.4.1, que tiene que ver con el informe de avance y seguimiento sobre la aplicación de la Metodología de Capacidad de Pago Diferenciada para el Sector Informal.

La solicitud es porque quieren hacer una revisión por los datos que arrojaba este informe.

La Gerencia quiere hacer un replanteamiento y, entonces, está solicitando retirarlo para mandarlo luego.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¿Están de acuerdo, señores, con la aprobación del orden del día?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo con la propuesta del orden del día.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja de acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Excluir de la agenda el siguiente punto:**

**8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, adjunta el informe de avance y seguimiento sobre la aplicación de la Metodología de Capacidad de Pago Diferenciada para el Sector Informal (MCPD-SI), al 30 de junio de 2023. (Ref.: Oficio GGC-1307-2023)**

**2. Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6034, celebrada el 31 de agosto de 2023”. (1032)**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6033.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Procedemos con la aprobación del acta 6032.

Don Raúl mandó unas observaciones más que todo de forma, ¿verdad, don Raúl?

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, señora, de forma.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Le consulté ahora a don Luis y ya fueron atendidas, don Raúl. ¿Alguien más tiene una observación referente al acta?

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director Sánchez Sibaja de acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar, con modificaciones, el acta de la sesión ordinaria 6033, celebrada el 23 de agosto de 2023”. (1033)**

### **ARTÍCULO 3**

4.- Asuntos de Presidencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Les recuerdo para mañana a las 8:00 a.m. la invitación que hay para el Comité Corporativo de Tecnología de Información, referente a la charla que va a dar don Alejandro Azofeifa sobre los nuevos modelos de banca en tecnología.

Sobre la participación de ayer en la firma del convenio de Fedoma, del Banco participó la Sra. Gerente, quien procedió a la firma y en donde estuvo presente el Sr. Jorge Eduardo y esta servidora, así como funcionarios del Banco: estuvieron don Víctor Rodríguez, don Benjamín, o sea, había bastante gente.

Estuvo el acto muy bonito y la gente demostró gran entusiasmo por ese proyecto y con expectativas muy grandes para el desarrollo de la zona de Occidente.

Definitivamente, sería bonito algún día ir hasta hacer una sesión allá en donde está el campo nuevo para que todos los directores veamos lo que esta gente está haciendo y volver a escuchar de boca de ellos todo lo que viene para adelante en toda esa zona de Occidente.

Aparte de eso, señores, no tengo ningún otro asunto en Asuntos de Presidencia.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Doña Genoveva, con respecto a esa invitación, ya le estoy escribiendo a Kenneth para que nos haga algún *flyer* o algo así para que podamos pasar el *link* por WhatsApp, para que los directores de las sociedades puedan unirse, los que puedan. Yo sé que es a destiempo, pero el WhatsApp hoy es muy expedito y el que pueda unirse, que lo aproveche.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Iliana, mañana a las 8:00 a. m. Yo ya la oí y doña Iliana también en parte, oímos parte de esa explicación y les digo que es bien interesante escuchar eso.

### **ARTÍCULO 4**

5.- Asuntos de Directores.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Para recordar que mañana no estaré en esa charla porque iré a la actividad a la cual se invitó a la Junta Directiva y que es en Cajón de Pérez Zeledón. Entonces, iré desde la mañana para allá. Nada más para informarles.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Muchas gracias, don Jorge Eduardo y que tenga buen viaje y nos envía fotos de las actividades que habrá por allá para estar enterados.

### **ARTÍCULO 5**

**La Directora, Sra. González Mora:**

Ayer teníamos una reunión a las 3:15 p.m. de subsidiarias, completamente justificada la cancelación de doña Gina porque estaba en esa actividad, pero la pasaron a las 9:00 de mañana y yo ya tenía compromisos adquiridos.

Entonces, lo quería comunicar, ya sea que la cambien o que yo no voy a estar presente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Shirley, sí, ya cambiarla, lamentablemente, creo que no podemos porque ya se ha cambiado en dos oportunidades.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Lo que pasa es que ayer la cambiaron a las 3:05 p. m. y era a las 3:15 p. m. y yo ya, lamentablemente, tenía un compromiso.

## **ARTÍCULO 6**

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, adjunta el oficio DIRCH-1089-2023 de la Dirección de Capital Humano, mediante el cual detalla el personal reportado en categorías distintas a su nombramiento, en atención al acuerdo JDN-5980-ACD-243- ART-11B. (Ref.: Oficio GGC-1290-2023)

Al ser las **siete horas con trece minutos**, inicia su participación virtual la Sra. Silvia Goyez Rojas, Directora a. i. de Capital Humano.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenos días, doña Silvia.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Este acuerdo está relacionado con un informe que se solicitó para identificar si hay personas quienes están ejecutando funciones distintas a la categoría en la que están nombradas.

Como esa es una situación que no se identifica a nivel del sistema, no hay una forma automatizada para identificar quien está haciendo qué. Lo que hizo la Administración fue solicitar a todas las jefaturas que hicieran una revisión y la presentación que tenemos resume un poco lo que encontramos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Luis, para que se agregue, no se ha informado al personal y quedó para efectos nuestro, pero se llegó al acuerdo de que se vería lo que ellos enviaban de acuerdo con lo nosotros vimos en reunión previa a que se les mandara la información a los señores directores.

Así es que le agradezco que se respete ese asunto.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Sí, aquí el error fue que yo complementé la presentación, pero ya había sido compartida a todos los directores, aquí más bien yo me disculpo.

El acuerdo decía que se hiciera un reporte de las plazas de funcionarios que estaban ocupando un puesto con categoría diferente. En realidad, no es que ocupan un puesto con categoría diferente, sino que, por ejemplo, yo tengo una categoría 17, pero estoy haciendo funciones de una categoría 20 por una serie de situaciones, puede ser que no hay una categoría 20 en esa oficina o que yo hago mejor el trabajo que quien tiene la categoría o que, a través del tiempo, soy la persona quien ha aprendido a hacer ese puesto.

Entonces, hay una gama de circunstancias que han hecho esto; por ejemplo, una oficina no tiene al funcionario porque renunció, se pensionó o se acogió a la movilidad. Esa persona no está, pero alguien debe hacer el puesto.

Hay una serie de circunstancias que evidencian las jefaturas y que está relacionado con esto.

¿Cuántos puestos encontramos así? Identificamos en áreas de Negocio y en áreas de Soporte personas quienes están en esas circunstancias. Por lo menos es lo que las jefaturas manifiestan.

¿Qué dicen ellos? Que hay personal en puestos superiores a los que deberían de estar, o sea, tienen una categoría 20, pero están haciendo funciones de una 17, así hay 20 personas y también hay personas quienes están haciendo un puesto superior con una categoría inferior, de esas hay otras 20 personas.

Entonces, se hizo un análisis por encima con esas categorías y las diferencias salariales, más o menos, son unos ₡11 millones, lo que significaría mensualmente, si se les hace un estudio y un ajuste, porque esto no es automático.

Hay que identificar que, realmente, esa persona está realizando las funciones como dicen, que tiene una categoría y está haciendo otras funciones de otra categoría y esas otras son de una categoría inferior o superior.

Todo eso se debe revisar y para eso se requiere un estudio técnico, en donde tanto el funcionario debe demostrar cuáles actividades ha estado haciendo como su jefatura demostrar por qué esa persona está haciendo eso.

Esos estudios son individualizados, se hacen uno por uno, se requiere de un tiempo grande, no es tan rápido porque hay que documentar todo el proceso, porque si no se hace correctamente, una persona podría reclamar en un futuro que no se la ha pagado correctamente y eso puede irse hasta instancias judiciales.

Entonces, esos estudios son estudios técnicos que tienen su complejidad. Nosotros proponemos realizar un plan de acción y, aunque la Junta Directiva en el acuerdo solo dice que informemos, identifiquemos o que reportemos cuáles son esas personas, nosotros sí elaboramos un plan de acción con el fin de iniciar inmediatamente las actividades relacionadas con esto.

¿Qué fue lo primero que hicimos? Primero, como ya teníamos identificados cuáles jefes estaban reportando esta situación, les dijimos "okey, señores, esta persona no puede seguir haciendo esas funciones porque sigue acumulando tiempo en esto".

La segunda cuestión es que asignó a una persona quien empezará a hacer los estudios y a pedir la información.

También elaboramos y enviamos una circular de recordatorio a todas las jefaturas diciéndoles qué dice la norma, cuándo hay un incumplimiento y por qué hay un incumplimiento y para todos aquellos quienes ya tenían reportados algunos casos nosotros estamos haciendo un inventario para revisar en qué estado están y con ese plan de trabajo nos está llevando a que podríamos tener terminados los estudios para identificar si hay que subir o bajar salarios al mes de marzo de 2024.

Habíamos propuesto como acuerdo dar por recibido el informe resumen de los funcionarios quienes ocupan puestos con categorías diferente a la de su nombramiento y que la Administración continúe con las acciones correspondientes para la determinación técnica de las medidas por aplicar en cada caso, así como determinar los motivos que originaron dicha condición.

Esto porque es muy importante tener claro qué circunstancias o situaciones son las que propician este tipo de situaciones para atacarlas o quitarlas o corregirlas.

También queríamos proponer que se instara a dar seguimiento al plan de trabajo que nosotros laboramos y estamos proponiendo tenerlo listo para el mes de marzo del año entrante.

Ese es el informe relacionado con este acuerdo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Buenos días a todos.

Doña Silvia, entonces, cuando a la persona la pasan a ese puesto superior que está en categoría menor, le pagan ese adicional. ¿Así es?

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

No, por ejemplo, yo llego a una oficina, a cualquier área del Banco y, entonces, estoy nombrada en categoría 17, una categoría 17 tiene cierto perfil académico que se exige y también cierto perfil que se exige de conocimiento, pero resulta ser que esa persona empieza a ayudar a controlar, es la mano derecha del coordinador de la oficina y el jefe empieza a asignarle tareas de supervisor de categoría 20 y esta persona es tan buena que sigue creciendo, siendo categoría 17, o sea, está asumiendo responsabilidades de una categoría 20, pero sigue siendo categoría 17, no se le está pagando nada distinto. Esas personas están en una categoría inferior con un puesto superior.

Hay otras que son todo lo contrario, tenemos casos, por ejemplo, de una persona con categoría 17 que presenta un dictamen médico que dice que no puede estresarse, y que ser analista de crédito es muy estresante y, entonces, se colocó en el archivo y es categoría 17 haciendo funciones de categoría 4.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Okey, entonces, en efecto los ¢10 millones es lo que nos costaría regularizar la situación.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Por mes.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Porque a unos les tenemos que pagar más y a otros les estamos pagando de más.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Puede ser que sea menos monto porque, efectivamente, una persona cuando revisemos no esté haciendo funciones diferentes.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, estamos asumiendo que sí tendríamos que subirle.

Yo sé que es nueva en el puesto, doña Silvia, pero, normalmente, quién en el pasado ha aprobado estos movimientos para entender cuál es el procedimiento porque usted dice que está haciendo un recordatorio de la normativa.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas**

No son aprobados, por eso tuvimos que mandar a hacer un levantamiento de datos, porque eso sucede en el seno de la administración del equipo de trabajo.

Entonces, cada jefe empieza a asignar tareas y si usted tiene una persona quien le ayuda mucho, es muy proactiva, resuelve, pues siempre hay alguien así en el equipo y resulta ser que el que tiene la categoría no es así y cuando usted se da cuenta, es lo que siempre decimos: que premiamos al bueno dándole más trabajo. Eso suele pasar dentro de los equipos de trabajo.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

O sea, es un error de los gerentes de las sucursales.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Eso pasa en el Negocio y en las áreas de Soporte.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

No tenemos ni siquiera un plazo, un protocolo que diga que antes de los tres meses si usted cambió a alguien debe hacer una evaluación del desempeño y decir si sube, baja o se queda igual.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

No, eso es lo que está escrito.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

O sea, nuevamente incumplen con la normativa.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Exactamente, por eso se hizo un recordatorio.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, un recordatorio y la torta es que incumplen la normativa.

Aquí, tal vez, cuando ustedes ponen los plazos, doña Silvia, una de las cosas que estaba viendo es el estudio, pues aquí siempre para temas de contrataciones, gestión de calidad, cada vez que hay que hacer evaluaciones a estas personas y metemos más recursos —aunque ahora ya no queremos meter— o que, si hay que trasladar recursos, se debe hacer la gestión de control de calidad con el análisis de cargas.

Sería interesante ver la cantidad de horas que debemos destinar porque siempre ponemos para marzo, pero a veces hay acciones que quizás requieren más esfuerzo y tal vez no son tan prioridad como otras, como que usted asigne sus recursos para contratar plazas que en algún momento están todavía faltantes, o sea, es el costo oportunidad que tenemos con ciertas actividades y cada vez que detectamos algo, la vamos poniendo en la lista, por eso sería interesante ver las horas que se van a dedicar y no tanto el plazo hasta marzo.

Es ver cuántas horas vamos a dedicar versus los ¢10 millones.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Eso depende de cada caso.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

¢5 millones hoy estamos pagando de más en el fondo e incumpliendo con ¢5 millones que deberían ser la justicia.

Nada más solicito que se pongan horas de trabajo para resolver la situación.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Sería ver las horas hombre para ver cuántos personas y cuántos días. Nosotros sí tenemos eso.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Gracias, a mí este informe me deja un gran vacío, me deja una gran inconsistencia con el mapa y la realidad actual que estamos teniendo nosotros a nivel operativo, porque cada vez que detectamos algo no debería ser así la gestión del recurso humano, de que cada vez que detectemos algo tengamos que traerlo acá y debamos sugerirle a Capital Humano porque creo que es más amplio que la cuestión de gestión de funciones, calificaciones y puestos, es lo que está pasando en la estructura de cómo deben trabajar las sucursales y los BP.

Desde puestos que no están relacionados, desde tamaño de la cantidad de personas con respecto al nivel transaccional de cada una de las sucursales, o sea, es mucho más robusto el tema de la estructura del personal.

Entonces, creo que solicitar esto por aquí y por allá apenas levanta una tapa y tratar de solucionarlo a marzo del otro año no es lo que necesita estructuralmente en este momento el personal del Banco. Es un análisis mucho más profundo si se quiere lograr resultados de cara a mejorar costos y todo lo que es colocación.

Mi papá siempre dice en el supermercado que uno no puede estar expuesto a la gente porque le llegan las quejas de primera mano y no haya uno qué hacer. Cada gerente que se aproxime a sucursales y cada uno de los gerentes de las sucursales que llegue con todas las quejas, de verdad que es un mundo tratar de resolver eso, pero es mucho más complejo que esto, doña Silvia.

Por eso quisiera que, si se va a hacer un análisis, que se haga estructural, de tamaño, de clasificación de zonas, de cuáles puestos faltan en cuáles áreas, cuáles sobran, cómo se pueden reubicar y sí se puede hacer. Son 4.000 personas, pero hay que acomodarlas bien, porque si no, ningún proceso operativo o de estrategia va a funcionar. Ese es mi comentario.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Muy brevemente, quiero recordar que por aquí seguimos esperando el documento diagnóstico que realizó doña Sandra Valerín, el cual debería ser el punto de partida para esta revisión integral que le corresponde a la Gerencia y a Capital Humano.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Efectivamente, la propuesta de estructura que se elevó a la Junta Directiva en meses anteriores y que ahorita está en este pequeño impase con la revisión del Plan Estratégico viene a resolver algunas de estas situaciones que se presentan en el formato o modelo de oficinas, con las separaciones de las fuerzas de ventas y también con la utilización de herramientas como el CRM que nos urge implementar porque automatizan procesos y permiten una efficientización de la gente.

Ya no necesitaría un ejército de gente, sino automatización. Eso es parte de lo que está planteado en esa hoja de ruta.

Sobre lo que decía doña Shirley, efectivamente, la hora de ruta que presentó doña Sandra estaba referida principalmente al clima y al trabajo que se está haciendo en la Dirección de Capital Humano, pero nosotros hemos ido un poquito más allá, porque hemos estado revisando algunos procesos de la Organización, exactamente cómo están impactando algunos procesos y hemos modificado algunas actividades.

Todo eso está contemplado en un plan de trabajo que estamos revisando ahorita con doña Gina para ver qué acciones se pueden implementar en un futuro en un corto plazo y para ir corrigiendo también estos vacíos que, a veces, se dan en temas de administración de recursos humanos, los cuales impactan otras cosas y que revientan en situaciones como estas que estamos viendo hoy.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Buenos días a todas y a todos. Solo agregar, doña Silvia, que el viernes que estábamos analizando el presupuesto y la tendencia al incremento del presupuesto, doña Gina, o sea, por lo menos la disposición y la posición de ella es que para el año 24 no deberíamos de tener ninguna reclasificación de plaza, o sea, esa fue la instrucción y le vamos a dar en la instrucción a todo el recurso de que a la gente se le ubique dentro de las funciones dentro de la categoría de puesto, o sea, porque normalmente, yo le decía a Silvia ayer, de que normalmente las jefaturas le dan funciones a un funcionario y después viene la reclasificación porque si no el Banco asume la responsabilidad de estar pagando categorías en funciones que la persona no está haciendo y está haciendo otra función, entonces comienza a generar un derecho, o sea, yo creo que esa es la parte más grave que hay que corregir y la instrucción es que en el año 2024 no se dé ninguna reclasificación porque no vamos a tener esa posibilidad.

Eso lo que quería agregar nada más. Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Don Max.

**El Director Jurídico a. i., Sr. Obando Rodríguez:**

Gracias, nada más para informar también que de parte de la Dirección Jurídica el día de ayer dimos una charla de sensibilización sobre este tema. Participaron más de 274 jefaturas en esa charla y ahí ponemos en blanco y negro los riesgos legales que existen para las jefaturas de estar asignando funciones que no le corresponden, y principalmente hablamos de los costos que eso ha generado a la Institución en los últimos tres, cuatro años, en donde tenemos actualmente más de 100 procesos activos relacionados con diferencias salariales en tribunales de justicia. Entonces, de alguna u otra forma, estos procesos se van a ir resolviendo en los próximos cuatro o cinco años, pero lo importante es ahí, que hicimos esa sensibilización para que las jefaturas dejen de incurrir en esas faltas.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri**

Gracias. Buen detalle. Doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Sí, brevemente es porque ese plan estratégico y toda esa estructura ve a las sucursales de forma individual, su tamaño y cómo están conformadas, pero no es esa estructura la que yo me refería con el comentario, sino a la zonificación y a la división que se hace para agruparlas. Desde ahí no lo abordamos nosotros en la estrategia y no está abordado y debe revisarse de verdad desde más arriba, porque entonces ahí hay análisis de puestos. A eso me refería, doña Silvia, que hay que hacer también un análisis de esa división geográfica interna que tenemos nosotros, nuestro mapa de división de regionalización.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri**

Don Maurilio.

Dos cositas. Una es, a mí me parece que esta información está subestimada por la metodología empleada, porque las jefaturas saben que si reportan gente que están haciendo actividades de una categoría superior van a asumir responsabilidades, entonces la forma en que Recursos Humanos tuvo la mecánica de identificarlos me parece que tiene un sesgo en el sentido de que no todos van a reportar eso, lo que quiero decir es que esta cantidad de situaciones es mucho mayor y esto me lleva un tema que le ha estado dando vuelta y que por lo menos hay que profundizar en el tema de que algunas categorías se han subido sin que haya una correspondencia con el desempeño, con el rendimiento.

En particular, los gestores de cobro, la mayoría se subieron a 20 y cuando vamos a revisar, la gestión, los niveles de rendimiento de recuperación de operaciones que recuperan bajó el índice, es decir, cuando estaba en categorías más bajas lograban normalizar más

operaciones que cuando están en categorías 20, y eso es un caso puntual, pero me parece que también tiene que haber una correspondencia con lo que comentábamos el día martes, de tener indicadores claros de desempeño en términos de asociar el desempeño con el tipo de categoría o con la remuneración porque de pronto metemos en la olla a todas las personas categoría 20. Sin embargo, ahí tenemos 800 personas y resulta que hay 400 que sí dan esa milla extra y que son conteste con el nivel de responsabilidad y con la remuneración, mientras que otros no.

¿Por qué? Porque no hay indicadores individuales claros que nos permitan contrastar esa situación. Digo el caso concreto de cobro, porque ahí aumentamos de manera extraordinaria, casi 200 y resto de personas metimos al negocio de cobro especialmente en el 2021, y se quedaron ahí, a pesar de que había una estructura y, repito, los indicadores de desempeño han bajado ahí, entonces como que no tiene sentido, le subimos la categoría, ampliamos la cantidad de gente y lo que hizo fue más bien relajar porque había más gente, entonces la gente se relajó, entonces yo creo que ahí hay que establecer indicadores más precisos y no solamente en el área, sino en general, porque si no, nos va a costar mucho llegar a optimizar esa relación en términos de la productividad y la remuneración.

Gracias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Maurilio. Doña Clemencia.

**La Directora, Sr. Paloma Leitón:**

Sí, tal vez lo que dice Maurilio, yo por eso hablé de la proporcionalidad de horas de trabajo para hacer esta revisión en función de que vi que eran solo 20 colaboradores. Maurilio lo está diciendo a pura percepción de que considera que debe haber más por el sesgo, yo hubiera creído lo mismo también porque me pareció que en este monstruo de Banco que tengamos 20 nada más con esta situación y 20 por el otro lado era poco.

Pero oyendo también a don Max, qué dicha que le están dando la capacitación, la pregunta que quisiera y que ojalá que sea así, es que casualmente estas capacitaciones y que la gente firme que tiene ya el conocimiento nos lleve a acciones correctivas y que no nos pase el acumule que tuvimos que hacer de las sanciones que se generaron y que todo mundo asustado porque estaban incumpliendo con normativa, o sea que si ya están avisados, que por favor se proceda con las sanciones y aquí definitivamente a veces hay que hacer más autoritario, tanto para don Mario como para Daniel, miren yo he pasado esto que en algún momento he soltado el tema de contrataciones y de cambios y hubo un momento en que tuve que decir "no se hace un cambio, le dije la planilla no me cambia a nadie, no me contratan a nadie si yo no doy permiso", entonces con solo decir eso ya todo el mundo con la pereza ir a pedirle permiso a una gerente general, empezaban a ver cómo acomodaban la cosa.

Entonces, de pronto, a veces hay que hacer algunos extracontroles para mitigar, aunque obviamente no es el trabajo de ustedes, pero alguien tiene que filtrar esto, que se diga "no se puede", así como ahora la gerenta dice "no hay más contrataciones", pero es que como dice Iliana, cada vez que tocamos algo sale otra situación más que controlar.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

No, y es muy importante, doña Clemencia, saber, tal vez don Max tenga ese dato en este momento ¿cuántos casos tenemos judicializados por ese asunto de que les han cambiado de posición y de salario? ¿Cuántos?, me encantaría saber, don Max, ¿cuántos casos tenemos?, o doña Silvia, no sé cuál de los dos me podría dar respuesta, pero sería muy importante. Sí, don Max.

**El Director Jurídico a. i. Sr. Obando Rodríguez:**

Sí, actualmente tenemos como 110 casos activos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

¡Ah!, ¿110 casos?

**El Director Jurídico a. i. Sr. Obando Rodríguez:**

Sí, señora.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

A mí me preocupa mucho.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Algunos son viejos y unos son más recientes.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

A mí me preocupa mucho y tal vez se sale un poquito, pero bueno, yo sé que doña Silvia usted ha mejorado grandemente el ambiente laboral del Banco, yo por lo menos personalmente se lo reconozco, que usted ha mejorado muchísimo y les ha puesto mucha atención a todas estas cosas.

Ayer escuchaba a alguien de que me decía, doña Genoveva, y oigan, vean lo interesante y lo que puedes traernos esta cadena en el asunto de estas contrataciones y estos cambios que hacemos, porque debemos tener mucho cuidado ahorita que precisamente la Gerencia dice no hay más contrataciones, vamos a trabajar con lo que hay dentro del Banco, que totalmente apoyada.

Pero tenemos que saber cómo movemos la gente porque también si nos volvemos a pasar en esto, vamos a caer en el mismo error y entonces debemos tener mucho cuidado. Pero ayer me comentaba una funcionaria del Banco que, y no fue porque vino a quejarse, si no fue un comentario así de los que uno suma y resta para mejora del Banco, me decía "doña Genoveva, yo estoy en categoría 2, y yo sé que doña Silvia sabe cuál es el caso que les voy a decir, estoy en categoría dos, imagínese que yo soy bachiller en Administración de Empresas. Entonces, resulta que salió un concurso del Banco y ella concursó y calificó, la llamaron, creo que la pruebas y todo el proceso eso.

Cuando le dicen "sí, usted califica". Entonces tenía que llenar no sé qué asuntos y le dijeron, ella se vuelve y le dice, disculpe, pero es que ya yo soy funcionaria del Banco" y era para subir a un puesto categoría 7. Entonces le dicen "ah no, ¿entonces no?, o sea, ¿cómo alguien por fuera, o sea que entró e hizo todo el proceso por fuera puede aplicar, presenta todo y califica para ser categorías 7, pero sí está en el Banco, esa persona no tiene oportunidad de pasar de categoría 2 a categoría 7.

Doña Silvia, yo me quedé verdaderamente, me imagino que usted sabe de quién estoy hablando y yo me quedé asustada, yo decía, "pobrecita, qué limitación tiene esta funcionaria", o sea, nunca va a crecer, nunca, ahí tenemos ahorita el caso que todos conocemos de Emmanuel, el funcionario nuestro de la cocina, que buscando mejores rumbos, pide un permiso sin goce de salarios, se va a otro lugar y bueno, por circunstancias A, B o Z va a tener que regresar de nuevo al Banco y porque no encontró la mejor vida que él buscaba. Pero eso, son gente que de ahí no pasa, que como ellos dicen es que no hay posibilidad de tener un brinco más exitoso, de crecer en el Banco, yo creo que es parte de que ayudaría a montones, doña Silvia y mitigaría mucho ese riesgo tan alto que tenemos de mal ambiente laboral, que como vuelvo y le digo, sé que ha mejorado abismalmente, verdad. Pero le escucho, doña Silvia.

**La Directora a. i. de Capital Humano, Sra. Goyez Rojas:**

Muchas gracias por ese reconocimiento, la verdad es que uno no se da cuenta si está haciéndolo bien hasta que alguien se lo dice. Entonces, muchas gracias.

Con respecto a eso que usted menciona, sí, hay una circunstancia, una situación que se da, y es que hemos ido trasladando, en lugar de crecer en plazas algunas oportunidades para atender necesidades con servicios especiales, los servicios especiales son trabajos que están planificados con una fecha inicio una fecha fin, entonces un contrato plazo definido que desmejora en algunas condiciones a una persona que ya es empleada del Banco, que ya entró al Banco, porque si yo ya estoy en el Banco y me quiero pasar a servicios especiales, me desmejora mi condición en estabilidad.

Nosotros hicimos una negociación con el Sindicato, que como no tenemos homologada la Convención Colectiva, ellos no pueden llegar a acuerdos entre partes con la Administración, pero ellos dijeron, bueno, si usted le garantiza a ese funcionario las condiciones que no lo va a despedir de pronto, porque es un empleado del Banco que está pasando ustedes a otra situación. Si usted le garantiza eso y el funcionario está de acuerdo por ese periodo definido, entonces nosotros no tendríamos problema.

Estamos revisando porque hay temas legales y cosas que verificar cómo se puede hacer, pero precisamente es una situación que ahorita se está dando y que les ha pasado a algunos compañeros que quieren optar por una categoría más alta, pero cuando llegan al curso son servicios especiales y hasta ahí llegan, pero ya lo estamos revisando también. Si es algo que tenemos que ver.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Qué bueno, doña Silvia, me alegra mucho escuchar eso.

Don Eduardo Navarro, perdón.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Sí, gracias, señora presidenta. Muy buenos días a todos. Yo un poco con el fin de hacer consenso, no quisiera referirme al fondo porque me parece que hay un tema de muy mala gestión del capital humano del Banco. Me parece con estos pequeños detalles que sabiendo todos que hay responsabilidad, los jefes en esta parte no están cumpliendo su rol.

Una cosa es que la jefatura inmediata tome acciones para apoyarse y otra cosa es que eso se establezca como normalidad, sabiendo que se pueden crear derechos, sabiendo que puede el Banco asumir una responsabilidad en materia de derecho laboral, yo creo que con el fin de construir deberíamos repensar la propuesta de acuerdo, sobre todo porque me preocupa lo que ha planteado don Maurilio, que en un área específica hay un tema de un ajuste que se hizo y la segunda cosa que se ha dicho aquí sobre el tema es que podría estar subestimado el tema.

Entonces, con el afán de construir, deberíamos de repensar una propuesta de acuerdo más integral para apoyar a la Administración. Uno, a identificar los casos, dos, hacer el plan correctivo y tres, establecer un plan de capacitación a los jefes para recordarles cómo se gestiona el capital humano y las decisiones de cambio de categoría, aunque sean porque le asigno funciones que no están en el perfil de puesto.

Bueno, si hay funciones, habrá que corregir el perfil de puesto, pero no tomar acciones que pueden repercutir en daño para el Conglomerado. Gracias, señora presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Eduardo, me parecen muy acertadas sus recomendaciones. Habló de identificar los casos, capacitación para analizar los perfiles y ¿cuál fue la tercera que mencionó, don Eduardo?

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Y en repensar una intervención más integral de la propuesta. ¿Más integral, a qué me refiero? Es que nos están diciendo que podría estar subestimado, entonces habría que repensar el acuerdo para que se haga una intervención como una estrategia de Capital Humano para identificar los casos. Se haga una propuesta de capacitación a las jefaturas y una tercera cosa, es más, yo metería ahí el tema de plazas especiales y de nombramientos interinos para hacer un chequeo, una revisión general de cómo está el tema de capital humano.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Doña Genoveva, brevemente, en el tema que usted tocó, tal vez doña Silvia y también es Max y la alta Administración, mi pregunta tal vez es cuando uno oye ese número es porque la gente está reclamando un cambio de actividades.

En una empresa privada obviamente que uno hace ese tipo de funciones de acuerdo con como las necesite. En la empresa pública, supongo que lo que están reclamando es derechos adquiridos con base en el perfil del proyecto y de las funciones que se le asignan desde el inicio. Yo no sé qué tanto se puede hacer. porque el primer paso es ver qué fue lo que hice con el perfil y qué es lo que necesito ahora y ver si el funcionario las acepta o no.

Habría que desmenuzar esas 110 demandas por cambio de funciones, para ver en qué casos es que están agrupados para ver en qué momento se estaba fallando y hasta dónde se puede llegar y el jefe también reclamando que lo necesitaba para para otra cosa en la operatividad del negocio. Entonces, pareciera una necesidad y sin el estar aquí repreguntando, pero me parece que Capital Humano debe tener como esa clasificación para saber en qué casos se puede hacer y en qué casos no, volvemos, en el tema de los casos judicializados, volvemos al mismo tema.

Al acompañamiento que hay que darle a la parte judicial para ver en qué momento hay momentos en que hay que llenarse con una demanda o evitar que esa demanda se dé porque los costos luego para el Banco pueden ser mucho más altos de lo que estamos pretendiendo ahorrar. Ese es el análisis que ya está harto conversado en esta Junta y que me parece que ya se han dado directrices al respecto, pero si hay que hacer un análisis para poder tomar las decisiones más que correctas, las decisiones legales, porque hay otros que no se pueden hacer porque la legalidad no lo permite, excepto que sea un convenio con el funcionario, pero ahí está la habilidad de la administración en ir reduciendo eso con una buena gestión combinada entre el capital humano y la administración central, conduciendo a las jefaturas para que sepan cómo aprovechar el capital humano, pero sin transgredir derechos, porque al final en materia laboral es poco lo que se gana casi siempre. Gracias, señora.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias don Jorge Eduardo y sería muy importante en relación con eso que usted mencionó. A mí meses atrás, en una oportunidad, don Mauricio, el abogado de Sibanco, ¿Mauricio se llama verdad?

**El Director Jurídico a. i., Sr. Obando Rodríguez:**

Sí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Me decía "doña Genoveva, a mí me gustaría, yo he tratado de conversar esto y no ha habido forma, me dice, de que lleguemos a acuerdos de empleados de esos ciento y pico que tienen demandas. Me dice, esas demandas se pueden parar porque le salen muy caros al Banco, me dice, yo he tratado de precisamente de llegar a arreglos y me dice y ha sido por prácticamente imposible y lamentablemente no vamos a hablar de las personas ausentes, pero recuerdo haberle mencionado a nuestro gerente anterior un caso de alguien que pudo haberse tenido una mejora y no supe en qué paró después con el tiempo, me he dado cuenta de que de que no, de que el procedimiento sigue, entonces tal vez sería importante, don Max, como una recomendación nuestra retomar esos casos junto con la gente de Sibanco y ver a qué acuerdos se pueden llegar, económicos que favorezcan tanto el Banco como al funcionario, porque como yo le decía a Mauricio, "Mauricio, yo lo que veo aquí es que esto es un negocio, que le tratan de sacar dinero al Banco, pero por cositas mínimas", entonces ver cuál es la mejor solución al respecto y va de aquí parte precisamente de la recomendación que hace el director Navarro. Sí, don Max.

**El Director Jurídico a. i., Sr. Obando Rodríguez:**

Bueno, nada más agregar ahí que efectivamente nosotros estamos haciendo un inventario de los procesos laborales que pueden ser objeto de algún tipo de conciliación. En este momento, casos que ya están judicializados son más de 110 procesos solo en esa materia, pero en materia laboral todavía hay un poco más en otros en otros temas. Ayer incluso tuvimos alguna una reunión informar con personeros del sindicato en donde nos poníamos de acuerdo en hacer ese inventario de caso. Ellos van a hacer su lista, nosotros nuestra lista y congeniamos algunos procesos.

Ya hemos advertido muchas veces también de que en materia laboral la cantidad de casos se ha elevado en los últimos años y debido a dos temas fundamentales, el tema de los servicios especiales y el tema de diferencias salariales. Entonces esos dos casos nos han golpeado bastante en los últimos tres, cuatro años.

Son procesos que a veces se iniciaron antes, pero que ya van terminando en esta época, pero los temas son los mismos, son muy recurrentes, entonces eso es un síntoma, un síntoma de que las gestiones de cinco años para atrás, este eran misas. En cuanto a la solución de problemas de algunos trabajadores, entonces el trabajador prefiere presentar el reclamo, le van a decir que no y judicializa el caso y eso duplica realmente el monto porque hay muchos montos en honorarios, indexaciones e intereses, que hacen que una diferencia salarial de 50.000.000 o de 30.000.000 se convierta en 40 50, 60.000.000 de pesos, facilito.

Entonces, todos esos rubros hay que resolverlos en sede administrativa para evitar que llegue lo más que se pueda a sede judicial, porque ahí sí que en muchas ocasiones salimos mal y la jurisprudencia últimamente ha sido favorable, digamos, a los intereses del Banco, porque principalmente lo que han dicho es "si usted no tiene el perfil, no puede hacer las funciones", entonces le deniegan la demanda.

Si usted no tiene la idoneidad tampoco, entonces muchos casos se han perdido, han perdido los trabajadores por esos dos motivos, pero hay otra jurisprudencia, también importante que nos dice, "ok, hay responsabilidad directa si la jefatura le asignó funciones, hay responsabilidad directa de la administración", entonces hemos estado en esa discusión de jurisprudencia también, donde hay unos casos que se ganan por un lado y otros que se pierden por el otro, y eso ha generado, pues el pago de esos montos. Entonces, efectivamente es importante ese trabajo de solución alterna para ver si disminuimos los casos judicializados.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias don Max, porque estoy segura...

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Una pregunta, nada más, señora presidenta.

Muy brevemente, don Max, ustedes como departamento nunca han pensado o no sé si existe y tiene otro nombre, porque los abogados llamamos resolución alternativa de conflictos, pero tenerla internamente, dentro del Banco, a ver si eso ayuda un poco a minorar lo judicial,

porque yo recuerdo que muchas empresas tenían eso como una opción previa a la judicialización de cualquier caso, pero no sé si nosotros tenemos una cosa así establecida en el procedimiento, a ver si eso se logra.

**El Director Jurídico a. i., Sr. Obando Rodríguez:**

Sí, actualmente ha sido poco utilizado. Últimamente lo hemos recomendado, incluso lo recomendamos para que se incluyeran en la Convención. Desconocemos al final si lo incluyeron o no, pero ya lo hemos implementado en varios procesos últimos en donde hemos buscado soluciones alternas para no llegar a más en temas que se pueden resolver sencillamente y fácilmente, en donde hay una insignificancia económica que se está tratando de cobrarle a un trabajador que si yo ~~€~~30.000 ~~€~~40.000 cuando solo el órgano vale más de un 1.000.000 de pesos, entonces en esos temas hemos tratado de buscar alguna solución alterna.

Pero, sí, efectivamente lo que nos hace falta ahorita es hacer como un procedimiento en donde ya establecemos los parámetros de aplicación y todo eso, pero sí lo podemos utilizar y esa es la recomendación, efectivamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, si gustan procedemos, entonces a leer el acuerdo agregándole, si están de acuerdo y si no me ayudan aquí a corregir: damos por conocidos los oficios GGC-1290-2023 y Dirección de Capital Humano 1089-2023, mediante los cuales se remite hasta Junta Directiva un reporte de las plazas de funcionarios que actualmente ocupan puestos con categoría diferente a su nombramiento. Y podríamos agregarle "y recomendamos a la administración hacer una de identificación específica de los casos, capacitación para analizar los perfiles, analizar los casos en relación con lo que son plazas especiales y temas de interinazgo" y el cuarto, doña Iliana era, usted quería algo, me dijo de regionalización.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Analizar la regionalización que están actualmente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Y analizar la regionalización. Eso sería, pero veo que don Juan León tiene la mano levantada.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

En eso mismo, la revisión de indicadores. Era un elemento también que estaba ahí.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Raúl, sí, señor, adelante.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, gracias doña Genoveva. Un saludo a todos ahora que logro participar.

¿Hasta dónde, hasta dónde es adecuado que un acuerdo de Junta tenga tantos elementos de orden administrativo? Lo planteo desde una perspectiva jurídica. No estoy tan claro de hasta dónde debemos meternos, si no solamente girar ciertas instrucciones genéricas para que la Junta tenga la información que le corresponde tener. Yo revisé esta presentación, al igual que muchos de ustedes, me dejó muchísimas dudas y bastantes preocupaciones.

Pero, no sé si en este acuerdo, obviamente, es correcto, es adecuado, es pertinente incluir detalles de orden administrativo. Si estoy equivocado, me pliego a la mayoría, pero nada más hago la advertencia en ese sentido.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias don Raúl, me gustaría oír el criterio, don Juan, porque lo que le estamos agregando es que recomendamos o sea el criterio tomando en cuenta muy en serio lo que dice don Raúl, tiene toda la razón, que nosotros lo que estamos recomendando es a raíz de lo que se ha exteriorizado aquí por los señores directores y que escapa a lo que se ha expuesto, entonces recomendamos eso. Así es que me gustaría oír su criterio, don Juan, al respecto.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, gracias, doña Genoveva. La recomendación que se haga tiene que ser de carácter general. Hay que hacer un equilibrio entre la expectativa que tienen los directores para transmitir su idea en un acuerdo y lo que indicaba bien don Raúl de que no vaya a ser una instrucción que vaya a darle la forma que tiene que desarrollar la administración lo que le compete, entonces siempre tiene que hacerse la propuesta del acuerdo de carácter general que de alguna forma identifique la preocupación del órgano de dirección, pero que le dé las facultades que la ley otorga para analizar y finalmente proponer las soluciones que corresponde.

Yo había puesto aquí un poco en la línea que decía doña Genoveva, algo así como solicitar a la Administración para que valore e identifique con mayor profundidad los casos, revisar indicadores y cualquier otra acción necesaria con miras a una solución definitiva del tema.

Esto recoge un poco, en términos generales, las inquietudes y quizá, salvo que ustedes quieran agregarle algunos otros elementos más, pero siempre dentro del esquema de la valoración necesaria para que el plan de acción que ellos ya tienen determinado se lleve a cabo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Juan, yo utilicé la palabra "recomendar", o sea, y creo que usted dijo ahí proponer, yo creo que ya proponer estamos coadministrando, pero sí recomendamos es sobre algo que se ha venido haciendo todos los años y es lo mismo y no tenemos resultados. Creo que es función de la Junta Directiva de hacer recomendaciones para que esto se cambie.

Y creo que esto ha sido como una cultura de hace muchos años. No, no es de ahora ni de la administración pasada, no es que viene desde hace rato. Entonces por eso recomendamos, pero es principalmente la palabra ahí para no caer en lo que don Raúl nos ha exteriorizado que sea una coadministración, por eso creo, no sé don Raúl, que la palabra recomendar cabe.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Tal vez, doña Genoveva, me parece que, para cubrir los dos ámbitos, la preocupación de la Junta porque el tema salió de una discusión aquí de Junta Directiva y bueno, la sospecha se comprueba con la evidencia.

Ahora, ¿quién debe solucionarlo? no es la Junta, pero ¿quién debe controlar que se solucione?, sí es la Junta Directiva, entonces creo yo que como hemos hecho en otras ocasiones, solicitar a la administración un plan de acción muy puntual, que atienda todos los aspectos comentados por los señores y las señoras directoras y la administración, a fin de que este tema este se resuelva en un tiempo prudencial. No sé cuánto será ese tiempo prudencial, ya Silvia lo podrá decir o Daniel, pero me parece que debemos quedarnos hasta ahí.

Esa es mi opinión.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Me parece sugerir a la Administración los comentarios, como usted lo dice don Raúl, y tal vez hasta que nos traigan una nueva propuesta de cómo van a solucionar estos comentarios que han hecho los señores y las inquietudes de los señores directores.

Sí, don Daniel.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

No, nada más, yo creo doña Genoveva, que ahora lo que nos va a tocar traer es un cronograma con responsables y las actividades, porque se le están agregando otros elementos, o sea, originalmente el informe de doña Silvia está relacionado solamente con el reclasificaciones, pero vamos a incluir el tema productividad, sí, índices de productividad, entonces es un poco más amplio.

Me parece que hoy el acuerdo podría ser que la administración presente una hoja de ruta, un cronograma de los elementos apuntados en esa Junta Directiva, porque es más amplio de lo que había generado originalmente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Doña Genoveva, solo para que me quede un comentario en el acta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, don Jorge Eduardo.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Tratando de terciar entre la posición que dice don Raúl, que lleva razón, pero también en la que comentaba antes doña Iliana y la intención de nosotros.

Vamos a ver, es tanto, tanto el temor de coadministración que entonces en la de menos dejamos de ejercer nuestras funciones. Por eso la reacción legal tiene que garantizarnos que la redacción va a enrumbar a un resultado, ¿por qué? Porque ¿qué es lo que está pasando?, entonces por ese miedo dejamos todo como recibido, como visto, como esto, como lo otro, y siga la fiesta y siga el baile. Entonces, si hay un resultado negativo para el Banco y nosotros no lo estamos señalando a la Administración, porque para mí coadministrar es irme a meter y a ver dónde lo están haciendo, con quién lo están haciendo, cómo lo están haciendo, eso es otra cosa, pero tiene que haber una redacción que diga que tiene que traer resultados diferentes en tiempos determinados.

Me explico, entonces lo que estoy haciendo es terciando para decir que usted no puede quedarse solo en el enunciado de la directriz y especificar cuál es el mandato como superiores de la Administración, no es coadministrar, es el deber *in vigilando* que tenemos. Aquí, lo dijo don Raúl, lo dijo Iliana, lo dijo Clemencia, lo dijo Eduardo y medio lo dije yo, no, no nos gusta lo que vemos. Ah, pero rápido hay que decir algo, hay que dar por recibido, hay que ver, no, no. No demos por recibido el informe hasta que nos satisfaga porque como tenemos temor de redactar algo que no quede jurídicamente bien.

Y esto, una y otra vez me dirán decirlo, respeto absoluto para lo que es la Administración, pero respeto absoluto para las funciones que tiene una directiva de pedir resultados diferentes ante situaciones continuas, permanentes y reiterativas. Hoy con lo que están diciendo ahí, ¿cuánto sube de porcentaje? Lo lamento, pero la Administración es la que debería evitar que esto llegue a Junta, ¿cómo lo evita?, cambiando las formas de que sus jefaturas, sus subalternos, no hagan las torpezas de más de 100 casos por errores de que no se lee o por porque no han subido a nosotros qué cambios de perfiles tenemos que hacer porque el negocio ha evolucionado.

Antes era saber mecanografía y ahora no, ese perfil no sirve, tiene que saber computación, tiene que saber innovación, tiene que saber inteligencia de datos. Bueno, ¿a dónde está? Yo esto es como un poco plegándome a lo que en algún momento nos señala Raúl y es si seguimos evaluando con lo mismo, seguimos teniendo resultados iguales, pero eso es obligación de la Administración.

Trayendo la Administración de la Junta, pues va a ser reiterativa y lo que se va a sacar la Administración es que no le vamos a dar por recibidos los acuerdos porque va a llegar un momento que por lo menos este director no los vota. No me satisface y punto. Yo tengo derecho a eso, a que no me satisface el resultado y como está el miedo de que no puedo decir cómo porque, ¡ay, cuidado, eso es coadministrar! entonces mejor no lo voto.

Entonces hay que buscar eso, porque yo siempre que sí he creído que un mandato que tiene un cuerpo colegiado sobre la administración es el cumplimiento del deber *in vigilando* que hace una junta directiva. Solo quería que constara en acta esas observaciones que se derivan de escuchar a todos los compañeros que incluso dan aportes técnicos sobre el tema de capital humano con gran conocimiento y están señalando conductas reiterativas.

Vamos a ver, guardémonos esas cifras que nos da don Max hoy, ¡guardémoslas!, Para ver si el próximo mes hay otra demanda más o el siguiente, hay diez más, entonces ahí sí vamos a notar qué hace dos meses o tres meses no hicimos nada. para que vean y traducir ese potencial perjuicio, con todas esas palabras que usamos de riesgo y aquí es riesgo económico, riesgo reputacional riesgo, de cómo se llama ambiente laboral, riesgo de todo, yo como empleado, después de que tengo que mandar a mi patrono para que no me pisoteen los derechos que tengo adquiridos, de ahí en adelante mi actitud no es la misma.

Más bien, se la empiezo a contar a todos los demás. Entonces, ahí sí es donde nacen las posiciones de los gremios al respecto. Gracias, presidenta.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Jorge. Don Raúl.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Tal vez sugiero doña Genoveva algo parecido a lo que habían ustedes expuesto de la siguiente forma. Ahí don Juan y don Max nos indican, si está bien, algo así porque me parece que don Jorge también tiene un punto súper válido. Si esto lo enfocamos desde una perspectiva de riesgos, desde luego que sí es un tema que atañe a la Junta Directiva en toda su magnitud.

Entonces, tal vez el primer punto evidentemente, sería dar por conocido, no recibido, sino conocido, el informe presentado por la Administración. Número dos, la Junta Directiva continúa con su preocupación sobre el tema y al respecto, solicita a la Administración un plan de acción que atienda las preocupaciones expresadas por las señoras y los señores directores, tales como y entonces manifestar todas las que usted o exponer las que ustedes han planteado.

La regionalización me parece que es un tema importante, sería interesante ver si la situación es diferente de una región a otra también, para evaluar, la magnitud de los riesgos.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Identificar los casos, la capacitación y...

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Todo eso que se ha mencionado ahí, pero desde una perspectiva de tratar de eliminar las causas que están generando una materialización de riesgos laborales, reputacionales, de ambiente laboral, etc., etc., pero tal vez si lo enfocamos como una instrucción clara a la Administración con elementos que debe tomar en cuenta y que se han desprendido del análisis profundo que ha hecho la Junta Directiva a raíz de esta presentación. Yo creo que con eso tal vez podríamos tener los dos mundos. No se ha sido don Juan y don Max lo consideran bien desde la perspectiva jurídica.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Don Juan, espero que me lo haya tomado en cuenta con esos cambios que está diciendo don Raúl para luego leerlo. Sí, doña Iliana.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Doña Geno, mejor no lo pudo haber dicho don Raúl, creo que recogió todo nuestro sentir en el acuerdo y si me permite, a mí me gustaría no dejar de lado una preocupación muy importante que señaló la directora González Mora en el punto tres del acuerdo debe de volverse a recordar que esta Junta Directiva está esperando el diagnóstico, porque con eso nosotros volvemos a actualizar ese pedido y entonces a la nueva Gerencia se le hace una actualización de ese acuerdo.

Acuérdese que todo se maneja a nivel de acuerdo, seguimiento de acuerdo y a mí me parece que doña Shirley hizo esa puntualización y debemos de incorporarlo en el acuerdo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, doña Iliana. Don Juan, a parte de su intervención le agradezco que me lea cómo quedaría el acuerdo, por favor.

**El Asesor Legal, Sr. León Blanco:**

Sí, dos cosas, nada más para complementar. Ciertamente, creo que es oportuno que la Junta Directiva Nacional no renuncie a su competencia, ni a sus prerrogativas, y que entienda adecuadamente el rol también que tiene la Administración y creo que la propuesta final complementa esos dos elementos.

Yo creo, doña Genoveva, que ahí está planteada la propuesta de don Raúl, que se apruebe en esas condiciones y, simplemente, haremos una revisión de la redacción del acuerdo para seguir adelante con la Junta Directiva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perfecto.

Señores, Directores, entonces, procedemos a votar en la forma en que don Raúl nos presenta la propuesta. Yo le agregaría dar un tiempo también de respuesta, porque si no se nos va a quedar ahí.

¿Dentro de cuánto puede regresar? ¿Cuál es el plan de ellos? Y también estamos solicitando algo que doña Shirley desde hace rato también viene pidiendo y que no se ha traído: también dar un plazo para que nos traigan esa información, no sé 15, 22 o 30 días. Ustedes lo dicen para que se le agregue y se le complemente al acuerdo expuesto por don Raúl.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Me parece, doña Genoveva, que el informe de doña Sandra que se está pidiendo es inmediato, lo que sí tenemos que construir es... no sé si 30 días para presentar cuál es la hoja de ruta que vamos a comenzar a trabajar para atender las diferentes solicitudes de la Junta Directiva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Señores, si están de acuerdo, entonces, procedemos.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Señora Presidenta, en el tiempo prudencial, perdonen, que nos traigan ese plan de acción con fechas y responsables.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, sí, así es.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, el informe de doña Sandra nos lo pueden traer de inmediato porque ya existe, o sea, nos lo pueden enviar, y yo creo que no es que están empezando un plan de ruta, yo tengo entendido que la Sra. Goyez y su equipo han estado trabajando, o sea, no es algo nuevo, lo que nosotros estamos haciendo aquí es aportando algunas sugerencias, comentarios que han hecho los señores directores a raíz de la preocupación, como dice don Jorge Eduardo Sánchez, y que no nos podemos quedar callados, ¡somos vigilantes de esta situación!

Entonces, lo que tenemos que agregarle al acuerdo es que se atienda las sugerencias que ha hecho la Junta Directiva, tal como las mencionó don Raúl Espinoza. Si están de acuerdo, señores Directores, procedemos a la votación y en firme.

Doña Iliana González.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo y en firme.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director, Sr. Sánchez Sibaja, de acuerdo.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo y en firme.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

Gracias, doña Silvia.

**La Directora de Capital Humano a. i., Sra. Goyez Rojas:**

A ustedes, buen día, hasta luego.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocidos los oficios GGC-1290-2023 y DIRCH-1089-2023, mediante los cuales se remite el informe resumen de los funcionarios que ocupan puestos con categoría diferente a la de su nombramiento.**

**Lo anterior, en atención al inciso 1 del acuerdo JDN-5980-Acd-243-2023-Art. 11b.**

**2. Dado que esta Junta Directiva externa su preocupación sobre el tema del recurso humano luego del análisis realizado, y con el fin de identificar y entender con mayor claridad la causas raíz que están generando una materialización de riesgos laborales, reputacionales y de ambiente laboral:**

**Solicitar a la Administración que, en un plazo de un mes, remita un plan de acción que valore las preocupaciones expresadas por los Directores en esta sesión, tales como: identificación completa de casos y análisis de los perfiles respectivos, regionalización, revisión de indicadores, capacitación para las jefaturas en esta materia, entre otros.**

**3. Recordar a la Administración que está pendiente el envío del diagnóstico elaborado por la Sra. Sandra Valerín Martínez”.**  
(1030)

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **ocho horas con veintiún minutos**, finaliza su participación virtual Silvia Goyez Rojas, Directora a. i. de Capital Humano.

**ARTÍCULO 7**

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, Gerente General Corporativa, adjunta el oficio SGO-593-2023 que atiende el acuerdo JDN-6012-ACD-731-2023-Art-16, mediante el cual se solicita a la Administración que amplíe el análisis para optimizar y contar con estrategias o protocolos para atender ciberataques u otros eventos extraordinarios. (Ref.: Oficio GGC-1330-2023)

Al ser las **ocho horas con veintiún minutos**, inician su participación virtual el Jefe de Análisis Financiero, Sr. Sergio Calderón Rivas, el Jefe de la División de Tesorería, Sr. José Francisco Mata Céspedes; y el funcionario de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Johan Hidalgo Solís.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Exponen don Esteban Meza y don José Francisco Mata y Daniel Mora.

Don Daniel, ¿va a hacer alguna introducción?

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, básicamente, doña Genoveva, lo que se va a exponer es cuál es el plan de mitigación o el plan de acción que tenemos con respecto al plan de liquidez, en qué momento debe ejecutarse, para lo cual la Dirección Corporativa de Riesgo hizo un análisis sobre la estabilidad o análisis histórico del comportamiento de las cuentas corrientes y cuentas de ahorro, en el acuerdo dice “en caso de un ciberataque”, pero en este caso lo que se va a exponer es en caso de tener que activarse por una emergencia que podría ser por otro factor, no solamente por ciberataque, el tema de la liquidez del Banco.

Entonces, Johan va a hacer una exposición sobre el análisis que hizo la Dirección Corporativa de Riesgo y José Mata nos va a exponer en caso de la ejecución o tener que activar el protocolo de liquidez que tiene el Banco.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Buenos días, don Johan, don José Francisco, ¿cómo están?

**El Jefe de la División de Tesorería, Sr. Mata Céspedes:**

Muy buenos días, espero que estén muy bien. Es un gusto saludarlos a todos y todas.

**El funcionario de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Hidalgo Solís:**

Buenos días, doña Genoveva.

Me permito compartirles.

¿No sé si están viendo por ahí?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor, está correcto.

**El funcionario de la Dirección Corporativa de Riesgo, Sr. Hidalgo Solís:**

Como bien lo planteaba don Daniel, el análisis versa sobre la atención del acuerdo solicitado a la Administración para que se amplíe el análisis para optimizar y contar con estrategias y protocolos para atender los ciberataques u otros eventos extraordinarios.

Puntualmente, yo voy a referirme a la parte técnica de un indicador de cobertura sobre el cual, desde la perspectiva de riesgo, debería haber una cobertura específica en la gestión de la Tesorería y don José Francisco Mata se va a referir puntualmente a elementos específicos del protocolo cuando se entraría a una materialidad de un evento de riesgo puntual sobre ciberataques.

Nada más, contextualizar el análisis técnico. Realmente, debemos tener claro que hay una probabilidad de la materialidad de un evento de este tipo, sin embargo, en un escenario esperado, lo que la entidad debe cubrir son las salidas esperadas, por ejemplo, de la captación a la vista, los vencimientos de la captación con el público y la captación por Bolsa, es decir, el saldo de la captación a la vista se debe cubrir específicamente la parte volátil o no estable y en el caso de los cdp lo que uno espera en un escenario normal es tasas de renovación relativamente estables.

Este indicador a lo que nos lleva, precisamente, es a cubrir... El indicador propuesto parte de un cálculo de volatilidad estimada sobre la captación a la vista histórica y a partir de ahí se plantean escenarios para la cobertura de esa parte volátil de la captación a la vista. En algún momento, este indicador se había hecho sobre la captación total, sin embargo, a nivel de optimización lo correcto o lo adecuado es cubrir ese riesgo de volatilidad o riesgo de salida no esperada que se estima a partir de una volatilidad específica.

El escenario que planteamos desde el lado de riesgo y el indicador que planteamos ya tiene implícito un elemento de riesgo importante que es una cobertura de un escenario extremo que sería, básicamente, una cobertura en un escenario de riesgo de un 99% de probabilidad de cobertura sobre esa volatilidad en los saldos de captación a la vista. Eso nos llevaría a una cobertura puntual de alrededor del 26% en lo que es colones y un 41% en lo que es dólares.

En el caso de los cdp, sabemos que el Banco habitualmente tiene una tasa de renovación casi del 100%, principalmente, en colones, en personas físicas, sin embargo, en clientes institucionales o personas jurídicas este indicador se sensibiliza con una tasa de renovación aproximada de un 40%.

Al tener esta cobertura, lo que usa la Tesorería como cobertura es el numerador del indicador, que corresponde, básicamente, al efectivo que manejan las oficinas, los cajeros automáticos, la bóveda central, las inversiones de muy corto plazo, lo del tema de la cuenta de reserva, y también lo que se tenga invertido en el Mercado Integrado de Liquidez, básicamente, en operaciones diferidas de liquidez o inversiones de muy corto plazo.

Ante el análisis, los datos nos llevan a una cobertura, por ejemplo, en un escenario de riesgo de esa volatilidad de los saldos de la captación a la vista del 26% en colones, un 40% en tasa de renovación, estimamos ese indicador para todo lo que es la captación a la vista y el vencimiento de cdp a un mes en colones y dólares y le asignamos una distribución a ese indicador generándonos un nivel dónde podríamos establecer el indicador.

Básicamente, lo que vemos en el escenario planteado es que, ante un escenario esperado, cubriendo una porción importante de esa volatilidad de la captación a la vista y de los vencimientos de corto plazo de cdp nos llevaría a proponer un indicador cercano al 50%.

Este es el corte de probabilidades de la cobertura del indicador de forma retrospectiva y lo que nos permite es, básicamente, identificar cómo se ha comportado el indicador en el tiempo y lo que vemos es que, con la definición de un indicador al percentil esperado del 50%, con un 50% de la metodología planteada, se establece que ese límite de cobertura no debería ser menor al 50% en ambas monedas.

De la distribución del índice de cobertura estimado, básicamente, es un 48,7% en colones y un 49,9% en dólares. En este caso, la propuesta de la Dirección Corporativa de Riesgo para un escenario esperado de cobertura y de gestión de liquidez de parte de la Tesorería es del 50% en ambas monedas. Si establecemos ese indicador actualmente, nos llevaría, por ejemplo, a no tener un impacto en la gestión de liquidez o de cobertura actual, sin embargo, sí establece un límite mínimo de cobertura bajo las condiciones de riesgo que ya definimos.

Si se aplica este límite en ambas monedas, la cobertura no tendría un impacto en la gestión actual y esa es la principal conclusión. La parte técnica lo que nos dice es que este indicador nos llevaría, en un escenario esperado, a tener una cobertura a los riesgos definidos o a la volatilidad establecida de los últimos cinco años y lo que nos garantiza es tener un colchón o una cobertura razonable, balanceada, entre riesgo y rendimiento que nos permite, ante la materialidad de un escenario como el de ciberataque, tener también elementos de riesgo incluidos dentro de esa cobertura de forma tal que le permita a la Tesorería poder gestionar.

Obviamente, la materialidad del escenario de riesgo de ciberataque conlleva literalmente el rompimiento de este límite y, obviamente, la activación del plan de contingencia de liquidez, según está definido.

Adicionalmente, también he de comentar que realmente el Banco tiene una serie de indicadores para lo que es la liquidez que los gestiona directamente la Tesorería; está el índice de cobertura de liquidez, la cobertura sobre el flujo de efectivo a los cuales también la Dirección Corporativa de Riesgo les da seguimiento.

Esos son los elementos técnicos, doña Genoveva, y le doy la palabra a don José Francisco Mata para que se refiera a la materialidad o al protocolo de seguimiento ante un escenario de ciberataque.

**El Jefe de la División de Tesorería, Sr. Mata Céspedes:**

Muchas gracias y nuevamente buen día a todos y todas.

La exposición que acabamos de ver es bajo unas condiciones normales para una entidad, sin embargo, es importante mencionar aquí que el Banco cuenta con protocolos y estrategias para atender no solo ciberataques, sino también eventos extraordinarios y todo eso lo tenemos recopilado en el plan de contingencia de liquidez.

Este documento es bastante amplio, el cual es revisado periódicamente tanto por la Sugef como por entes internos: la Auditoría Interna, la Dirección Corporativa de Riesgo, y actualmente estamos trabajando en la actualización de la norma SUGEF 23-23, la cual habla de la implementación de planes de recuperación; todo eso viene en el nuevo documento, el cual, una vez que ya lo tengamos actualizado, se pasa también al Comité Corporativo de Riesgo y, después, se trae a la Junta Directiva Nacional.

Los principales protocolos son en la función de buscar la liquidez, nuevamente, pensando en que la liquidez es el combustible de una entidad financiera y es lo que les da confianza a los agentes económicos, entonces, entre los protocolos está que, ante una situación contingente, nuevamente, una situación de estrés, que el Banco busque reducir las compras de numerario.

Esto se da si uno comienza a visualizar que es la parte electrónica la que se está moviendo más rápidamente. Si uno determina que lo que se está moviendo más es la parte física, obviamente, en vez de reducir la compra de numerario, lo que estaríamos haciendo es incrementar las compras.

Otro de los protocolos también es contar con ayuda de contrapartes financieras, o sea, otras entidades bancarias, otros bancos grandes y otros puestos de Bolsa, para lo que es el tema de captación, que es sumamente importante en un momento de crisis buscar fuentes de fondeo alternativas. En este caso, ya se han hecho algunas conversaciones y convenios, inclusive, cuando hemos hecho algunas ejercitaciones del plan de contingencia, también le pedimos participación a algunos bancos grandes en cuanto a la colaboración que nos puedan dar.

También está el tema de la validación de las cuentas de reserva de las Sociedades Anónimas. Recordemos que las Sociedades Anónimas no pueden mantener muchos recursos en sus cuentas de reserva, ya que estos, finalmente, no generan ningún rendimiento para los inversionistas, entonces, lo que es Popular Pensiones, Popular Valores y Popular SAFI realmente manejan montos muy limitados, ya que montos muy grandes obviamente tendrían repercusión directamente sobre los afiliados, entonces, en este caso, ellos manejan saldos muy pequeños.

Sin embargo, ante una situación contingente, nosotros conversamos con ellos para ver qué posibilidad hay de que ellos tengan recursos en otras entidades y los puedan trasladar o, bien, que tengan vencimientos en el corto plazo de los cuales nosotros podamos disponer.

También hay una estrategia o un protocolo para lo que es la venta de títulos o fondeo a través de recompras, que generalmente lo hacemos con nuestro Puesto de Bolsa, sin embargo, nosotros contamos también con contratos y una relación muy cordial con otros puestos de Bolsa que también nos pueden apoyar en una situación contingente.

También se cuenta con protocolos o estrategias para lo que es el fondeo en el mercado de liquidez o en el mercado interbancario de liquidez del Banco Central, que eso nos permitiría liquidez inmediata. También podemos utilizar el Monex y también existen protocolos para lo que es la utilización de instrumentos del Banco Central.

Nuevamente, este es un resumen del Plan de Contingencia de Liquidez que en los próximos días estaremos trayendo al Comité Corporativo de Riesgo y a la Junta Directiva Nacional con las nuevas actualizaciones y acorde con la nueva normativa. Nuevamente, esto se está ajustando a lo que es la normativa SUGEF 23-23, la cual hace referencia a los planes de recuperación.

Considerando lo expuesto, porque nosotros consideramos que estamos atendiendo lo que ustedes nos están solicitando, que es el tema de optimización y los protocolos, solicitamos respetuosamente dar por atendido el acuerdo JDN-6012-Acd-731-Art-16-2a.

Si tienen alguna consulta, con mucho gusto podemos aclararla o ampliar parte de la exposición.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias compañeros.

Señores Directores, ¿algún comentario?

Don Raúl, adelante.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

José y Daniel, la normativa SUGEF 23-23 no está vigente todavía, ¿verdad?, sin embargo, me parece que se hace muy bien en ir viendo cuáles son los aspectos más importantes que debemos tomar en cuenta como para irnos alineando a esa nueva normativa, de hecho, en la sesión del Comité Corporativo de Riesgo del lunes hablamos de este punto a raíz de una intervención que hubo y mencionamos que sí era importante ir viendo cómo digerir esta nueva norma, porque es bastante compleja, así es que yo creo que se hace bien en ir esbozando todos esos aspectos normativos, pero lo real es que hoy no está vigente.

Entonces, creo yo —tal vez, aquí Maurilio tiene más criterio técnico— que dicho eso, debemos concentrarnos en los aspectos actuales tanto normativos como propiamente de esos riesgos de un ransomware o algo similar, y yo creo que también tenemos que ampliar un poco ese escenario de materialización de un riesgo de esta naturaleza, de un ciber ataque, a todo el sistema financiero, pues eso puede suceder.

Entonces, contar con flujos que puedan venir del exterior mediante convenios suscritos con entidades multilaterales, como los hemos tenido y que ahorita yo quisiera saber cómo están esas líneas de crédito en el Banco. En el Puesto de Bolsa se ha tratado de concretar esa relación con un banco internacional, ha sido un poco complejo, pero me parece que sí deberíamos tener también esos elementos como para echar mano en caso de que el tema se haga más difícil de lo que pensamos; siempre hay que pensar en el peor escenario y estar preparados para atenderlo.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl.

Le voy a dar la palabra a don Maurilio y, luego, ustedes pueden replicar las respuestas.

Adelante, Maurilio.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Sí, para referirme a la normativa SUGEF 23-23. Como menciona don Raúl, es una normativa muy compleja, yo creo que, quizás, de las más complejas que hemos tenido, tiene que ver con los planes de recuperación. Como decía don Raúl, la norma se publicó, pero establece un transitorio en el cual, de acuerdo con el tamaño o la importancia sistémica del banco, así se estaría requiriendo ese plan.

Una vez que nos comuniquen que hay que preparar el plan, tenemos un año para prepararlo y ahí hay que establecer por líneas de negocio cuáles son los detonantes o los indicadores que estarían alertando una situación complicada para el Banco. Entonces, ahí hablamos de indicadores de liquidez, tecnológicos, de capital humano, de proveedor, etcétera. Eso hay que construirlo, no es trivial. La Gerencia General Corporativa dispuso un grupo en el cual está la Dirección Corporativa de Riesgo, donde hemos venido trabajando. Es obvio que la parte de liquidez está ahí como un factor, pero no es el único, como repito, tiene que ver si hay un incremento en la morosidad, temas tecnológicos, etcétera. Entonces, nada más señalar ese aspecto.

Hemos venido tratando de ir alineando los distintos planes de contingencia dentro de esa norma, pero hay que verla de manera integral, porque, incluso, la norma establece que una vez que usted defina los detonantes, tiene que traer a la Junta Directiva el plan de acción que va a normalizar esa situación y ese plan de acción tiene que ser aprobado por la Junta Directiva.

Realmente, como repito, esa norma es de las que he visto más complejas en términos de precisarlas, de hecho, la Gerencia General Corporativa contrató la asesoría de Javier Cascante que casualmente hoy inicia con una serie de talleres con el fin de poder precisar, entre otras normativas, el tema de los planes de recuperación, pero me parece muy importante la observación de don Raúl y la necesidad de ir alineando todos estos planes de contingencia con la normativa SUGEF 23-23, que tiene que ver con planes de recuperación.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Maurilio.

Doña Clemencia y, luego, doña Shirley.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Sí, gracias.

Tal vez, es más para conocer un poquito la historia, porque la vez pasada que nos hicieron la presentación también de la parte de recuperación de datos, continuidad del negocio, que hablamos de si se habían hecho algunas pruebas o pilotos y que cómo habíamos salido, a Maurilio, que tiene tantos años de estar en el Banco quería consultarle si con respecto a este tipo de situaciones hemos tenido alguna experiencia que se acerque a que nos lleve a una situación de estas y cómo ha sido la respuesta del Banco o nunca nos hemos visto expuestos a una situación que esté en esta línea del tema de recuperación de la liquidez que nos haya generado un estrés.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Si me permite, muy rápido, doña Genoveva.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Sí, señor, adelante.

**El Director Corporativo de Riesgo, Sr. Aguilar Rojas:**

Nosotros vivimos una situación bastante compleja a finales de 2018. Recordemos que, en general, el sistema económico entró en una iliquidez y había una expectativa de que el Gobierno pudiera entrar en una suspensión temporal de pagos. Ahí aplicamos los instrumentos de contingencia, fundamentalmente, teníamos mucha presión en la parte de la renovación de las recompras y apoyamos, especialmente, al Puesto de Bolsa.

En los últimos 15 o 20 años es la situación de crisis sistémica más profunda que vivimos y la verdad que los mecanismos de contingencia respondieron oportunamente y pudimos soslayar la situación sin ningún contratiempo, pero, igual, hemos tenido otras contingencias en otros temas que me parece muy oportuno ese comentario —yo no lo tenía en el radar así— de que eso debería ser como referencia para poder construir esos detonantes que establece la normativa, porque, igual, hemos tenido en otras situaciones, no solamente de liquidez, sino en otros casos que nos podrían dar como referencia el sustento para poder establecer esos indicadores de alerta.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

¡Me alegra mucho escuchar eso, Maurilio!, porque, casualmente, los cuestionamientos los hago, porque veo mucha normativa y mucha teoría y qué importante es validar que en los momentos de la verdad eso de veras sirva para hacer esa contención, entonces, ¡qué bien escuchar lo que estás diciendo!

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias a ambos.

Adelante, doña Shirley.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Gracias, doña Genoveva.

Dos recomendaciones: una capacitación para nosotros relacionada con todos estos protocolos que se establecen en la normativa en cuestión y, segundo, ampliar esta estrategia a nivel conglomeral, para que la veamos, porque, eventualmente, el Banco también tendría que darles apoyo a sus subsidiarias o viceversa.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias. Señores, no sé si alguno tiene algún comentario más, si no procedemos al acuerdo.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Doña Genoveva, una pregunta concreta de don Raúl.

En este momento, don Raúl, lo que tenemos es una línea de crédito con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) por \$250 millones que está aprobada, está lista para desembolsar; es lo único que tenemos a nivel internacional.

En este momento, la Gerencia General Corporativa tiene a una de sus asesoras nuevas, Sra. Heidi Ureña, explorando a nivel internacional. Hemos estado hablando con algunas agencias o bancos internacionales para ver cuál podría ser un apalancamiento, sobre todo, en la parte social del Banco, en la parte de que puedan venir recursos en condiciones más favorables.

El tema ha sido la tasa de interés, por eso, los recursos estos del BCIE se tienen en caso de emergencia, no se han desembolsado porque el costo financiero es alto, no obstante, como plan de contingencia sí se tiene.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Exacto.

Perdón, doña Genoveva, rápidamente.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Adelante.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Sí, Daniel, conozco esa esa línea de crédito, pero yo creo que aquí hay que separar las cosas: una línea de crédito para efectos meramente operativos o para reforzar la captación en momentos difíciles, yo creo que ahí el tema de la tasa de interés es absolutamente relevante, pero esa relevancia pierde sentido cuando estamos hablando de un plan de contingencia, porque en un plan de contingencia la liquidez no tiene precio. Entonces, a eso es a lo que yo me refiero que podamos tener esas herramientas para poder echar mano de ellas en caso de absoluta necesidad.

**El Subgerente General de Operaciones, Sr. Mora Mora:**

Sí, señor.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias, don Raúl y don Daniel.

Procedemos, señores, entonces, a leer el acuerdo. No sé si están de acuerdo que sea así o si le vamos a agregar algo: dar por conocidos los oficios GGC-1330-2023 y SGO-593-2023, mediante los cuales atiende el inciso 2 del acuerdo JDN-6012-Acd-731-2023-Art-16, relacionado con estrategias o protocolos para atender ciberataques u otros eventos extraordinarios en el marco de la cobertura de liquidez.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Tal vez, un par de cositas más: la sugerencia de doña Shirley con respecto a la programación de la capacitación sobre estas normativas, la dirección que dio doña Clemencia con respecto a la puesta en práctica de todas estas normativas en términos de las ejercitaciones más continuas. A mí, particularmente, me gustaría conocer los resultados de esas ejercitaciones, creo que es importante porque atienden el principal riesgo de una entidad bancaria, que es el riesgo de liquidez, y el tercer punto era solicitar a la Administración la revisión de las líneas de financiamiento internacionales que estén vigentes o que pueda concretar en los próximos meses; todo esto como parte de un plan de contingencia.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Doña Shirley, ya le voy a dar la palabra.

Entonces, eso se lo estaríamos agregando, don Luis, al acuerdo que estamos tomando.

Sí, doña Shirley, antes de tomar el acuerdo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Sí, sugerir, además, que el análisis se amplíe a nivel conglomeral, los protocolos y las estrategias.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Perfecto. Gracias, señores.

Entonces, procedemos a la votación del acuerdo tomando en cuenta lo último que dijeron doña Shirley y don Raúl.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

¿En firme, sería, doña Genoveva?

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Gracias.

**La Directora, Sra. Palomo Leitón:**

Clemencia Palomo Leitón, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Navarro Ceciliano:**

Eduardo Navarro Ceciliano, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Sánchez Sibaja:**

Director, Sr. Sánchez Sibaja, de acuerdo.

**La Directora, Sra. González Mora:**

Shirley González, de acuerdo y en firme.

**La Vicepresidenta, Sra. González Cordero:**

Iliana González, de acuerdo y en firme.

**El Director, Sr. Espinoza Guido:**

Raúl Espinoza, de acuerdo y en firme.

**La Presidenta, Sra. Chaverri Chaverri:**

Genoveva Chaverri, de acuerdo y en firme.

Así, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocidos los oficios GGC-1330-2023 y SGO-593-2023, mediante los cuales atiende el inciso 2 del acuerdo JDN-6012-Acd-731-2023-Art-16, relacionado con estrategias o protocolos para atender ciberataques u otros eventos extraordinarios en el marco de la cobertura de liquidez.**

**2. Solicitar a la Secretaría General que coordine con la Administración una capacitación relacionada con los protocolos establecidos en la normativa 23-23.**

**3. Solicitar a la Administración que coordine, a nivel conglomeral, las estrategias y protocolos para atender ciberataques u otros eventos extraordinarios en el marco de la cobertura de liquidez.**

**4. Solicitar a la Administración que realice ejercitaciones más continuas en esta materia y presente sus resultados a esta Junta Directiva.**

**5. Solicitar a la Administración revisar las líneas de financiamiento internacional vigentes o las que se pueda concretar en los próximos meses, todo esto como parte del plan de contingencia”. (1031)**

**ACUERDO FIRME.**

No hay temas de las Sociedades Anónimas, de otras dependencias. En asuntos varios no sé si alguien tiene algo que comentar, si no muchas gracias, don Johan, don José, don Sergio, y desearles una feliz semana.

Finaliza la sesión al ser las **OCHO HORAS CON CINCUENTA Y UN MINUTOS.**

Sra. Genoveva Chaverri Chaverri  
**Presidenta**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**