



INFORME FINAL DE GESTIÓN

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	MBA. Marvin Rodríguez Calderón
Dependencia:	Gerencia General Corporativa
Periodo de Gestión:	Del 03/06/2018 al 19/11/2018 y del 01/04/2020 al 03/06/2023
Destinatarios:	Junta Directiva Nacional Dirección Capital Humano
Firma:	
Fecha:	02/06/2023

INDICE

I. Presentación.....	7
II. Resultados de la gestión	7
A. LABOR SUSTANTIVA INSTITUCIONAL	7
1. La Gerencia General Corporativa.....	7
2. Objetivos.....	7
3. Funciones principales del cargo.....	8
4. Estructura organizacional asignada.....	9
B. CAMBIOS EN EL ENTORNO	10
1. Economía Mundial.....	11
a. La pandemia del COVID 19	11
b. La crisis de contenedores	12
c. La guerra entre Rusia y Ucrania.....	13
d. El proceso inflacionario postpandemia.....	13
2. El Mercado financiero costarricense en el periodo 2020-2023.....	15
3. Gestión en la pandemia.....	16
4. Gestión en un entorno inflacionario.....	16
5. ¿Que esperar hacia adelante?.....	18
C. ESTADO AUTOEVALUACIÓN Y RIESGO OPERATIVO DEL SISTEMA CONTROL INTERNO..	19
1. Resultado General de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno del CFBPDC	19
2. Autoevaluación del Nivel de Madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.....	19
D. ACCIONES SOBRE EL CONTROL INTERNO	20
1. Perfil de Riesgo institucional.....	20
2. Estado actual Planes de Acción de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno.....	21
3. Principales logros de la Autoevaluación del SIC y Seguimiento de Planes de Acción.....	22
4. Estado del diagnóstico del Nivel de Madurez en materia de Control Interno	23
5. Estado actual Planes de Acción del Diagnóstico del Nivel de Madurez del SIC.....	23
E. PRINCIPALES LOGROS	24
1. Cumplimiento de Metas Plan Estratégico del Conglomerado Financiero BPDC	24
2. Mejora histórica de los indicadores financieros clave del Banco.....	25
3. Gestión de aspectos Financieros (3LB).....	26



INFORME FINAL DE GESTIÓN

a. Decisiones clave enfocadas en la Sostenibilidad Financiera	26
b. Resultados Financieros, con corte a Abril 2023	26
4. <i>Gestión del Valor Social (3LB)</i>	29
5. <i>Gestión del Valor Ambiental (3LB)</i>	30
6. <i>Gestión del Gobierno Corporativo</i>	30
a. Plan de Trabajo para el Diagnóstico y Mejora del Gobierno Corporativo en el Conglomerado	30
b. Resultados del Diagnóstico y Mejora del Gobierno Corporativo en el Conglomerado	32
c. Otras Acciones Lideradas por la Gerencia General Corporativa	36
d. Resultados de la Gestión de la Gobernanza 2022 (Plan Táctico e Índice de Gobernanza)	38
7. <i>Gestión de la Transformación Digital</i>	39
a. Mapa de Ruta de la Transformación	39
b. Modelo Operativo de Agilidad (MOA)	40
c. Iniciativas que reportan al Programa Transformación Digital	41
d. Otros logros en los Pilares de la Transformación (Personas, Procesos, Sistemas)	41
8. <i>Gestión de la Sostenibilidad</i>	42
9. <i>Gestión de FODEMIPYME</i>	42
10. <i>Gestión de la Banca Social</i>	43
11. <i>Gestión de Conglomerado: Popular Pensiones S.A.</i>	45
a. Logros Financieros y de Negocios	45
b. Logros Sociales	48
c. Logros Ambientales	48
d. Logros en Gobernanza	49
e. Otros aspectos relevantes	49
f. Perspectiva futura	54
g. Sugerencias	55
h. Observaciones	55
12. <i>Gestión de Conglomerado: Popular Valores, S.A.</i>	55
a. Logros Financieros y de Negocios	55
b. Logros Sociales	59
c. Logros Ambientales	60
d. Logros en Gobernanza	61
e. Otros aspectos relevantes	63
f. Perspectiva futura	65
g. Sugerencias	65
h. Observaciones	65
13. <i>Gestión de Conglomerado: Popular SAFI S.A.</i>	65



INFORME FINAL DE GESTIÓN

a. Logros Financieros y de Negocios	66
b. Logros Sociales	68
c. Logros Ambientales	69
d. Logros en Gobernanza	69
e. Otros aspectos relevantes	69
f. Perspectiva futura	69
g. Sugerencias	70
h. Observaciones	70
14. Gestión de Conglomerado: Popular Seguros S.A.	71
a. Logros Financieros y de Negocios	71
b. Logros Sociales	77
c. Logros Ambientales	77
d. Logros en Gobernanza	78
e. Otros aspectos relevantes	78
f. Perspectiva futura	80
g. Sugerencias	80
h. Observaciones	81
15. Gestión de Conglomerado: Popular Servicios Compartidos S.R.L.	81
a. Plan de trabajo	81
b. FASE 2: Constitución legal de la Sociedad	82
c. FASE 3: Acondicionamiento espacio físico y reclutamiento personal técnico	85
16. Gestión de Riesgo Político y Legislativo - Defensa del Conglomerado (Período 2018-2023) ...	85
a. Objetivo y alcance	85
b. Acciones Realizadas para la Gestión del Riesgo Político y Legislativo	85
c. Conclusiones Generales Previas	86
d. Proyectos consultados al banco, según reglamento legislativo	87
e. Proyectos legislativos gestionados con un mayor impacto en el Banco	88
f. Proyectos de ley que se convirtieron en Ley de la República	91
g. Proyectos de Ley que fueron Archivados	91
h. Proyectos de ley que continúan en corriente legislativa	93
17. Gestión del Riesgo Legal	103
a. Estado actual Informe de Juicios	103
b. Tramitación investigación administrativa – Crédito Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB S.A.	104
c. Denuncia presentada sobre Régimen Vacacional Escalonado	110
18. Gestión de los Comités que coordina directamente la Gerencia General Corporativa	110
19. Gestión de acuerdos Junta Directiva Nacional y de sus Comisiones y Comités	111
a. Junta Directiva Nacional	112

INFORME FINAL DE GESTIÓN

b.	Comité Corporativo de Cumplimiento.....	112
c.	Comité Corporativo de Tecnología de Información	112
d.	Comité Corporativo de Auditoría	112
e.	Comité Corporativo de Riesgo.....	112
f.	Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones	112
g.	Comité Pautas y Banca Social.....	113
h.	Comisión de Pautas Políticas y Juntas de Crédito Local	113
i.	Comisión de Banca Social, FODEMIPYME y Banca de Desarrollo	113
j.	Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros.....	113
k.	Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos	113
20.	<i>Gestión de prioridades 2021-2021 definidas por Junta Directiva Nacional.....</i>	<i>113</i>
F.	PROYECTOS MÁS RELEVANTES	115
1.	<i>Estado actual del Portafolio de Programas, Proyectos e Iniciativas al 30/04/2023 (DOCAP)..</i>	<i>115</i>
2.	<i>Perspectiva Tecnológica.....</i>	<i>116</i>
3.	<i>Perspectiva de Estrategia y Negocios</i>	<i>116</i>
4.	<i>Perspectiva de Gobernanza</i>	<i>117</i>
5.	<i>Proyectos e iniciativas finalizados entre junio 2018 a la fecha.....</i>	<i>117</i>
G.	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	119
1.	<i>Resultados de Objetivos y Metas PAO 2020 – Gestión Institucional.....</i>	<i>119</i>
2.	<i>Resultados de Objetivos y Metas PAO 2021– Gestión Institucional</i>	<i>119</i>
3.	<i>Resultados de Objetivos y Metas PAO 2022– Gestión Institucional</i>	<i>119</i>
4.	<i>Resultados de Objetivos y Metas PAO I Trimestre 2023 – Gestión Institucional.....</i>	<i>120</i>
5.	<i>Resultados de la ejecución presupuestaria I Trimestre 2023 – Gestión Institucional.....</i>	<i>121</i>
6.	<i>Resultados de Evaluación PAO I Trimestre 2023 – Gestión Propia GGC.....</i>	<i>122</i>
7.	<i>Activos Fijos asignados</i>	<i>123</i>
H.	SUGERENCIAS	124
1.	<i>Perspectiva Tecnológica.....</i>	<i>124</i>
2.	<i>Perspectiva de Estrategia y Negocios</i>	<i>125</i>
3.	<i>Perspectiva de Gobernanza</i>	<i>125</i>
4.	<i>Defensa del Conglomerado (Banco y Sociedades).....</i>	<i>126</i>
5.	<i>Visión de futuro</i>	<i>126</i>
I.	OBSERVACIONES	127
III.	Cumplimiento de disposiciones giradas por Contraloría General de la República.....	127
IV.	Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	127

INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Estado de la autoevaluación sugef-24-00 y estado actual de los planes de acción.....	127
2. Autoevaluación Marco de Gestión de TI Sugef-14-17 y estado de los planes de mejora.....	129
3. Gestión de informes y solicitudes SUGEF.....	130
4. Quejas de clientes tramitadas mediante SUGEF, recibidas y atendidas.....	131
5. Atención de recomendaciones generadas por Auditoría Externa.....	131
V. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	135
1. Estado actual de recomendaciones de Auditoría Interna.....	136
2. Detalle de recomendaciones “en proceso” asignadas a la Gerencia.....	136
VI. Estado actual de expedientes de fiscalización contractual a cargo	140
1. Contrato Servicio de Diagnóstico del Proceso y Estructura Actual de Gobierno Corporativo ..	141
a. Descripción el Contrato.....	141
b. Objeto de la Contratación	141
c. Confidencialidad del Contrato.....	142
d. Traslado del Contrato para su Ejecución	142
e. Prórrogas al Contrato.....	142
f. Situación Actual del Contrato.....	142
2. Contrato Servicios en Asesoría en Derecho Laboral y en Derecho Administrativo.....	143
a. Descripción el Contrato.....	143
b. Objeto de la Contratación	143
c. Confidencialidad del Contrato.....	143
d. Traslado del Contrato para su Ejecución	144
e. Prórrogas al Contrato.....	144
f. Situación Actual del Contrato.....	144
VII. Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	145

INFORME FINAL DE GESTIÓN

I. Presentación

El presente informe se emite en apego de la normativa interna aplicable para el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, denominada “Informes Finales de Gestión” (Código URP-DIR-01, versión 08 del Febrero 2023); emitida para el efectivo cumplimiento de la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE (Directrices que deben observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno).

En él se detalla mi gestión durante el período de 5 años nombrado como Gerente General Corporativo, a partir del 03 de junio del 2018, con 3 años 7 meses 19 días de efectivo ejercicio del cargo, ya que precisamente con ocasión a algunas recomendaciones de la Auditoría Interna y de la SUGEF, entre otras la presunta no documentación del proceso según lo dispuesto en la normativa 22-18, fui irregularmente suspendido con goce de salario del 20 de noviembre del 2018 al 31 de marzo del 2020 (1 año 4 meses y 11 días).

El documento hace un recorrido por las diferentes perspectivas y resultados de mi gestión gerencial, partiendo desde la descripción de la labor sustantiva de la Gerencia General Corporativa, seguido de los cambios en el entorno surgidos durante el período, los elementos de riesgo, control y cumplimiento normativo, los principales logros del período (por temática), los proyectos más relevantes, la administración de los recursos asignados y un conjunto de sugerencias y observaciones para la buena marcha de la institución.

En la última parte del informe se detallan los aspectos de cumplimiento a las disposiciones emanadas por entes de fiscalización, supervisión y control, tanto internos como externos; así como de otras disposiciones.

II. Resultados de la gestión

A. LABOR SUSTANTIVA INSTITUCIONAL

En este apartado hago referencia sobre la labor sustantiva institucional y de unidad administrativa a mi cargo como titular subordinado.

1. La Gerencia General Corporativa

Conforme al Manual de la Organización, es el órgano responsable por los resultados del negocio atribuibles a la gestión institucional. Le corresponde tomar las decisiones para traducir los lineamientos estratégicos en acciones planificadas y sistemáticas que permitan mantener al Conglomerado Financiero Banco Popular en una posición de vanguardia acorde con su visión y con los lineamientos emanados de Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y de la Junta Directiva Nacional. Es responsable de planificar el curso de estas acciones conjuntamente con sus órganos subordinados y controlar la gestión por medio de los indicadores del negocio.

2. Objetivos

Orientar, planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los objetivos del Conglomerado Financiero Banco Popular así como de las Sociedades Anónimas para el logro de los objetivos estratégicos definidos.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

3. Funciones principales del cargo

Las funciones principales de la posición de Gerente General Corporativo, según lo establecido en el perfil de puestos vigente que se encuentra publicado en el Manual de Puestos y Cargos en la Intranet Institucional, corresponden a las siguientes:

- Planificar, administrar, organizar y controlar las políticas y directrices de su gestión provenientes de la Junta Directiva Nacional y la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras como órganos superiores de dirección, en conjunto con los Subgerentes Generales, orientados al desarrollo y crecimiento sostenido del Conglomerado Financiero.
- Dirigir estratégicamente la integración de planes y programas del Conglomerado Financiero que aseguren los resultados económicos, financieros, sociales y ambientales y de cualquier otra índole que se definan por parte de la Junta Directiva Nacional y en ese órgano, en sus funciones de Asamblea de Accionistas para su implementación.
- Mantener una actualización constante en materia de tendencias de mercado financiero, bancario, tecnológico y de gestión, que le permita desarrollar estrategias, propuestas, programas y planes, en procura de la adaptación del Conglomerado Financiero al mercado nacional y manteniendo competitiva la oferta de servicios, y procurando siempre la excelencia en el servicio al cliente dentro del marco normativo aplicable.
- Desarrollar e implementar, con las áreas a su cargo, las metas y objetivos a cumplir, en un periodo específico, asegurando que los mismos estén alineados al Plan Estratégico Institucional y el perfil de riesgos aprobado, asumiendo la responsabilidad de la evaluación periódica de los resultados, asegurando el cumplimiento de estos.
- Establecer normas, procedimientos y prácticas con visión Conglomerada, evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas y actividades de (la) gestión de la Administración Activa, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieren para lograr mayores niveles de efectividad, mejora en los procesos, así como eficiencia de los resultados de orden económico, financieros y cualitativos.
- Promover en la cultura organizacional un cambio de calidad en todos los procesos del Conglomerado Financiero, que motive al funcionario a desarrollar su trabajo con un enfoque de mejora continua, generar información estratégica y resultados para la toma de decisiones por la Junta Directiva Nacional y la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.
- Planear, organizar, dirigir y controlar la gestión comercial conforme a la estrategia desarrollada y con enfoque de Conglomerado.
- Establecer, implementar, evaluar y perfeccionar el Sistema de Control Interno del área o de la oficina a su cargo, (entendido este en sus 5 componentes: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, sistemas de información y seguimiento), de acuerdo con la regulación aplicable.
- Gestionar las actividades de la entidad de forma coherente con la estrategia empresarial, el Apetito de Riesgo y las políticas aprobadas por la Junta Directiva Nacional.
- Revisar y ajustar periódicamente las políticas de Gobierno Corporativo emanadas del órgano de dirección, para que se adapte a los cambios del entorno, de la entidad o de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros bajo su responsabilidad.
- Implementar la gestión integral de los riesgos a que está expuesta la entidad y asegurar el cumplimiento de leyes, reglamentos, políticas internas y demás normativa, así como la atención de los requerimientos de los Órganos de Control y del Supervisor.
- Impulsar o propiciar proyectos de mejora continua, enfocados en incrementar la productividad comercial, trabajando de forma conjunta con la Subgerencia General de Negocios, la Subgerencia General de Operaciones.
- Promover la innovación como parte de la estrategia para fortalecer la posición en el mercado del

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Conglomerado Financiero y su sostenibilidad financiera.
- Cumplir con lo indicado en las normativas aplicables al Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
 - Garantizar la gestión del recurso humano promoviendo el cumplimiento de las normas y deberes definidos por la institución, asegurando eficiencia, productividad y la excelencia en el servicio al cliente y el cumplimiento de las metas, mediante un ambiente laboral agradable, con oportunidades de crecimiento, sin discriminación alguna y balance personal y laboral, entre otras cosas.
 - Propiciar un clima organizacional en el cual se obtenga la máxima productividad del recurso humano del Banco y en articulación con el Conglomerado Financiero, que permita generar un excelente servicio al cliente, traducido en excelentes resultados económico-financieros, sociales y ambientales.
 - Realizar cualquier otra actividad relacionada con su cargo, encomendada por la Junta Directiva Nacional de acuerdo con la visión de negocios del Conglomerado.
 - Garantizar el cumplimiento del marco jurídico aplicable, sus políticas y/o procedimientos acordes con la naturaleza del puesto.
 - Proponer iniciativas de mejora relacionadas a la gestión, con el objetivo de agilizar los procesos en pro del servicio al cliente, además de participar y apoyar de forma activa en la implementación de todos los programas de mejoramiento y desarrollo impulsados por el Conglomerado Financiero.
 - Asistir a las sesiones de Junta Directiva Nacional del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, a las sesiones de este órgano en sus funciones de Asamblea de Accionistas, a las de las Sociedades Anónimas, de las Comisiones y Comités, en los casos que sea convocado y requerido según la normativa aplicable.
 - Representar al Conglomerado Financiero ante instituciones gubernamentales, la Asamblea Legislativa en el seguimiento de proyectos que tengan incidencia en el Conglomerado, entes reguladores, instituciones nacionales e internacionales y clientes; de acuerdo con el ámbito de sus funciones y atribuciones legales.
 - Negociar y consolidar alianzas estratégicas con otros entes, tanto nacionales como internacionales.
 - Establecer y coordinar la ejecución de procedimientos financieros, contables, de control interno, de recursos humanos, de servicio al cliente, de tecnología moderna y adecuada, con el fin de que se integren para ser competitivos y de alta productividad.
 - Asegurar la existencia de los respectivos planes de contingencia, que permitan dar respuesta inmediata ante posibles eventos no previstos en el corto, mediano y largo plazo, con un enfoque en el desarrollo de la madurez con relación a la gestión de la continuidad del negocio.
 - Mejorar y diversificar los canales de comunicación con énfasis en aquellas vías disponibles que permitan al Conglomerado Financiero establecer una relación directa con las organizaciones de los trabajadores.
 - Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional e internacional, según las necesidades propias de las áreas a su cargo.

Todas las anteriores funciones que he ejecutado están transversalmente relacionadas con principios y valores asociados a la gestión de riesgos, al cumplimiento del deber de probidad y otros más, propios de la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito, así como la normativa SUGEF y CONASSIF.

4. Estructura organizacional asignada

A la Gerencia General Corporativa se le subordinan en línea directa dos Subgerencias, tres Direcciones, cuatro Divisiones, tres Unidades y en forma staff las Sociedades Anónimas, según se detalla a continuación:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

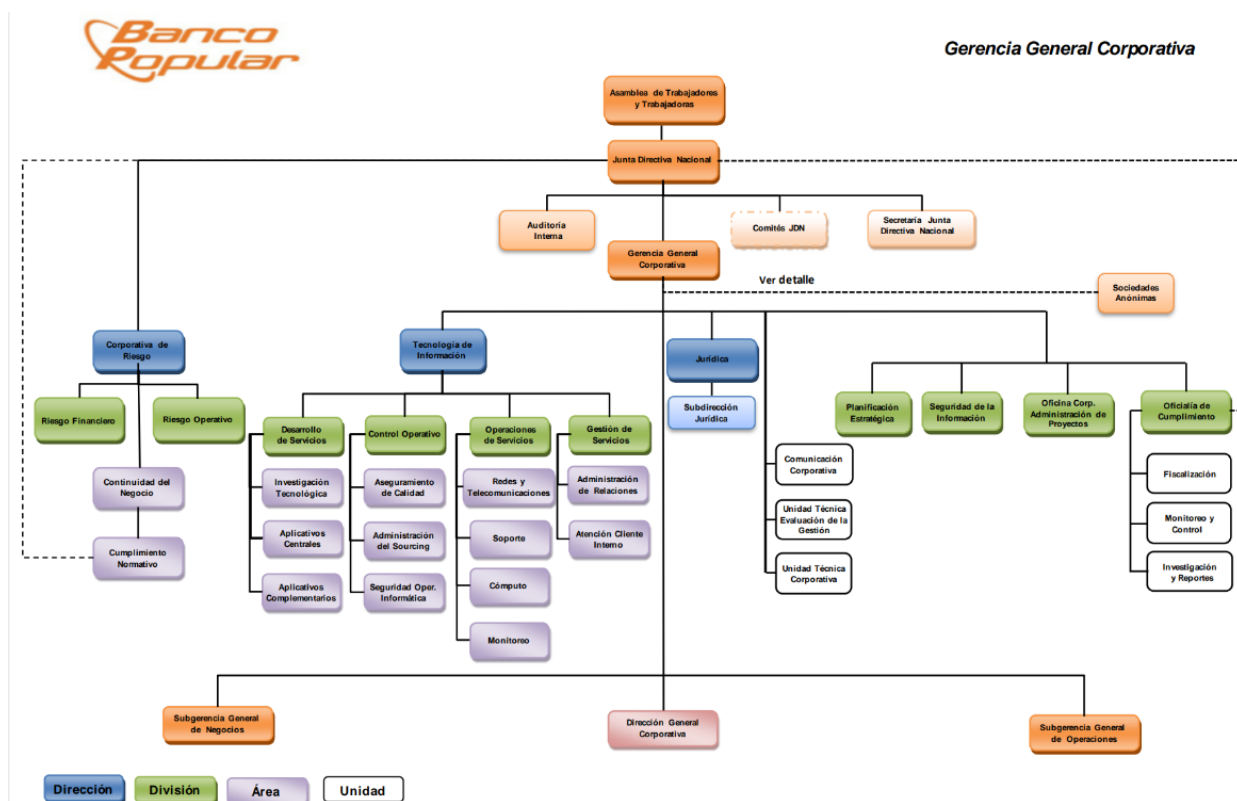
Subgerencias: General de Negocios y General de Operaciones

Direcciones: Dirección General Corporativa, Dirección Jurídica, Dirección de Tecnología de Información.

Divisiones: División Oficialía de Cumplimiento, División Oficina Corporativa Administración de Proyectos, División Planificación Estratégica y División Seguridad de la Información.

Unidades: Unidad Técnica Corporativa y Unidad Comunicación Corporativa

Sociedades Anónimas: Popular Pensiones., Popular Valores Puesto de Bolsa., Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión y Popular Correduría de Seguros.



Fuente: Estructura Organizacional, actualizada a Dic-2022

B. CAMBIOS EN EL ENTORNO

Este apartado detalla los cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión que afectan el quehacer institucional. Se explica de forma ejecutiva el desempeño de la economía del periodo 2020 al 2023 y sus expectativas. Lo relacionado con los principales cambios en el ordenamiento jurídico, se detalla más adelante en este informe dentro del apartado “Gestión del Riesgo Político y Legislativo”.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Economía Mundial

Los últimos tres años destacan por la gran volatilidad que se ha manifestado en los indicadores económicos, esto combinado con un altísimo nivel de incertidumbre y la respuesta de políticas económicas jamás observadas hacen de este un escenario particularmente difícil de gestionar. Rara vez en la historia se han presentado tantas crisis que se manifiesten de forma sucesiva como en este periodo. Históricamente un periodo de crisis es seguido de un periodo de recuperación, pero en este caso cada crisis ha sido seguida por una crisis diferente.

A nivel financiero este ha sido un entorno de mucha incertidumbre que afecta todas las decisiones financieras y crea muchísima volatilidad en los mercados. Dentro de los eventos que más han afectado el desempeño de la economía y el sistema financiero global se encuentran:

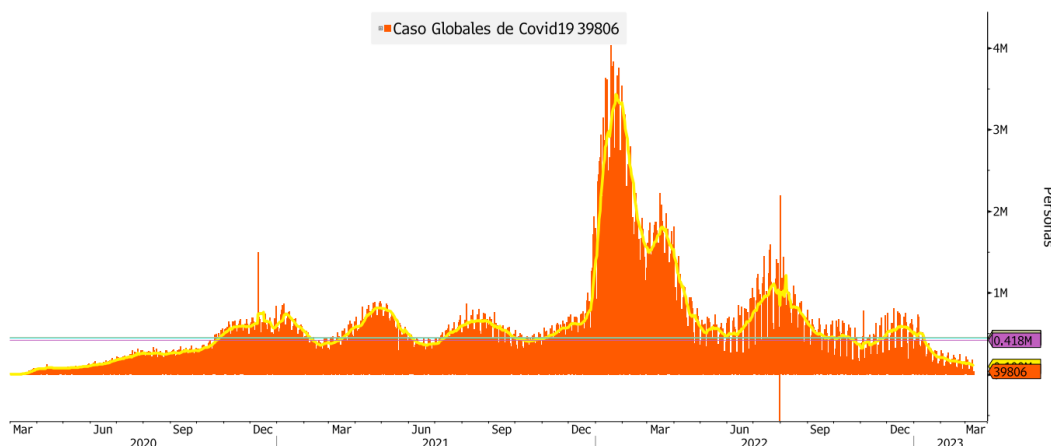
- La pandemia del COVID 19
- La crisis de contenedores
- La guerra entre Rusia y Ucrania
- El proceso inflacionario postpandemia

a. La pandemia del COVID 19

La pandemia de COVID19 generó una onda expansiva que afectó a toda la economía mundial y desencadenó la mayor crisis en más de un siglo. Esto condujo a un aumento drástico de la desigualdad interna y entre los países.

Los impactos económicos de la pandemia fueron especialmente graves en las economías emergentes, donde las pérdidas de ingresos pusieron de manifiesto y exacerbaron ciertos factores de fragilidad económica preexistentes. A medida que avanzaba la pandemia en 2020, se vio con claridad que muchos hogares y empresas no estaban preparados para soportar una alteración de semejante duración y escala en sus ingresos.

Gráfico: Casos diarios de COVID 19 a nivel global



Fuente: Elaboración Propia con datos de Bloomberg

INFORME FINAL DE GESTIÓN

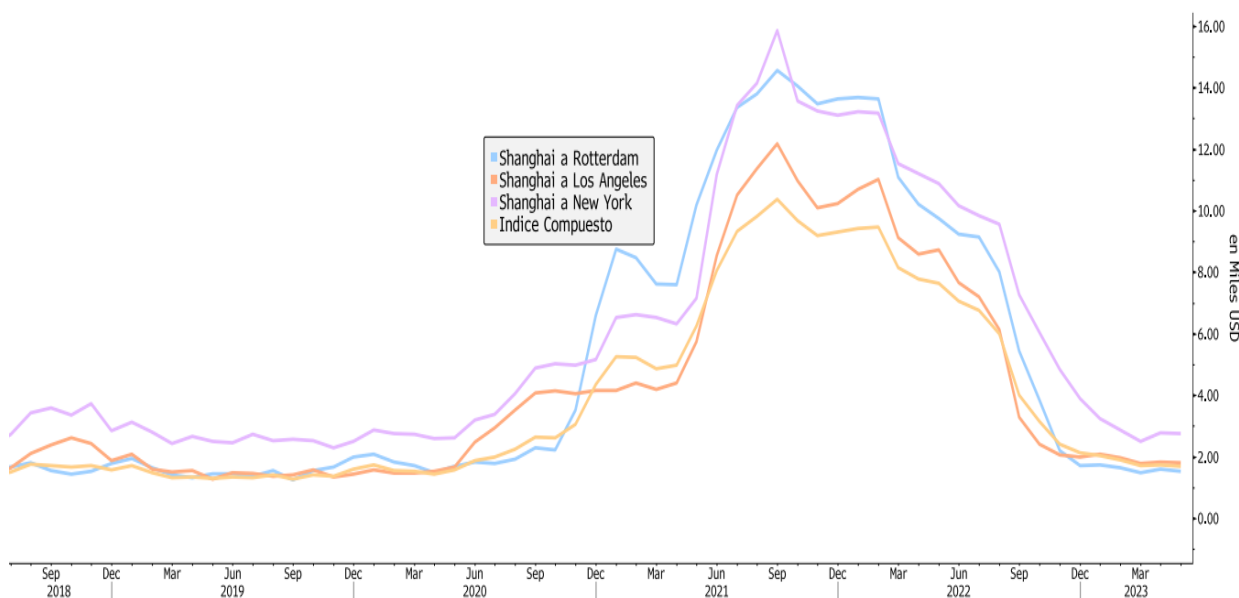
Los gobiernos aplicaron numerosos instrumentos de política que no tenían precedentes o que nunca se habían utilizado a esa escala en las economías emergentes. Como ejemplos cabe citar las cuantiosas medidas de apoyo directo a los ingresos, las moratorias de las deudas y los programas de adquisición de activos implementados por los bancos centrales. La magnitud de la respuesta fiscal en relación con el PIB fue uniformemente grande en casi todos los países de ingreso alto y uniformemente pequeña o inexistente en los de ingreso bajo.

En el caso de Costa Rica la situación no fue diferente y esto llevo a los reguladores a tomar una serie de medidas para tratar de evitar que la morosidad y la reducción de liquidez desencadenaran un proceso de inestabilidad en el sistema financiero. El gobierno brindo apoyo a las familias a través del bono proteger y el Banco Central (BCCR) llevo las tasas de interés a niveles históricamente bajos.

b. La crisis de contenedores

Desde el inicio de la pandemia la economía mundial se había mantenido en un estado de incertidumbre y esto creo problemas logísticos que afectaron a la economía por varios años. Desde principios del 2021, la cadena de suministros observo una reducción en su capacidad que limito la capacidad para responder a una creciente demanda. Esta desproporción en oferta y demanda provoco un aumento significativo en el costo de los fletes que, a su vez, impacto negativamente las exportaciones e importaciones a nivel mundial. Los precios de contenedores aumentaron de \$ 2,174 USD a \$10,996 USD en tan solo un año.

Gráfico: Precios de los Contenedores



Fuente: Elaboración Propia con datos de Bloomberg

En Costa Rica el efecto de la crisis de contenedores también se hizo sentir y esto se manifestó a través de una mayor inflación explicada por el incremento de los precios importados, los mayores costos de los precios importados contribuyeron a una mayor demanda de dólares lo que incremento la devaluación del

INFORME FINAL DE GESTIÓN

colón y este último término por incrementar todavía más el precio de los bienes importados. Esto generó un shock de oferta importante sobre la economía costarricense lo que llevo al BCCR a repensar el nivel tan expansivo que había tomado en su tasa de política monetaria con la intención de contener los efectos de la pandemia.

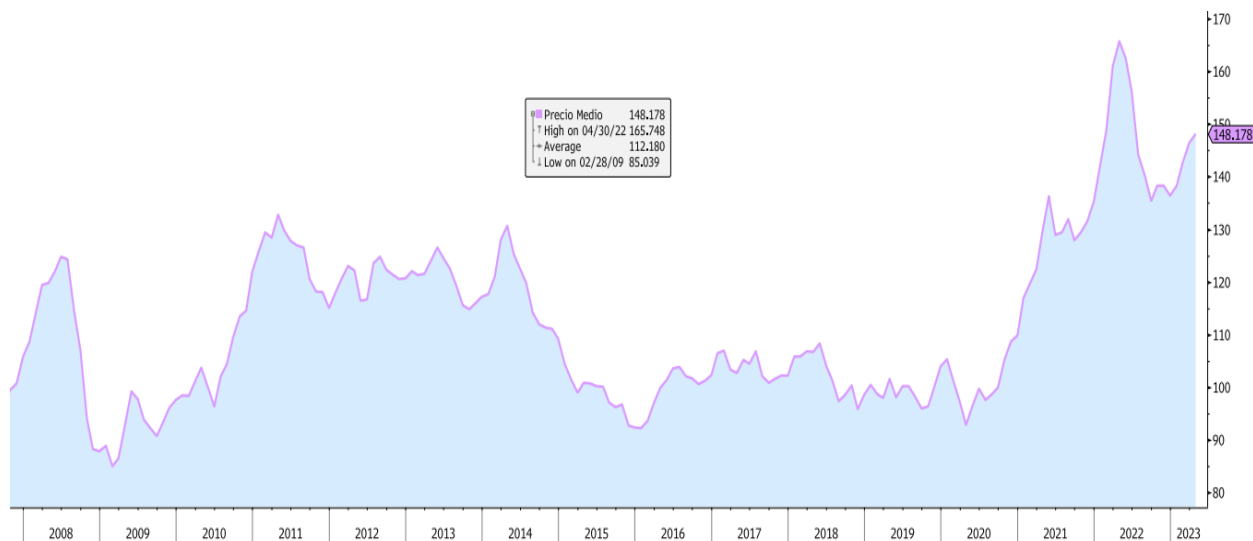
c. La guerra entre Rusia y Ucrania

El 24 de febrero del 2022, Rusia decide invadir a Ucrania, lo que incrementa la volatilidad de los mercados financieros, especialmente los de materias primas.

Ucrania, una exrepública soviética independizada en 1991, mantiene una difícil relación histórica con su vecina Rusia, y en las últimas décadas se ha acercado a la Unión Europea y la OTAN, formada en 1949 para contrarrestar a la Unión Soviética.

Desde el punto de vista de Costa Rica, Rusia es un productor y exportador relevante de materias primas —como fertilizantes, minerales y químicos— que son necesarios para llevar a cabo la actividad económica nacional. Asimismo, Ucrania se caracteriza por ser uno de los principales proveedores de granos para el consumo mundial, por lo que este conflicto provoco una caída marcada en el suministro global y un aumento en precios internacionales. Lo anterior contribuyo a elevar las expectativas de inflación especialmente las ligadas a los precios de los alimentos.

Gráfico: Precio de los Alimentos



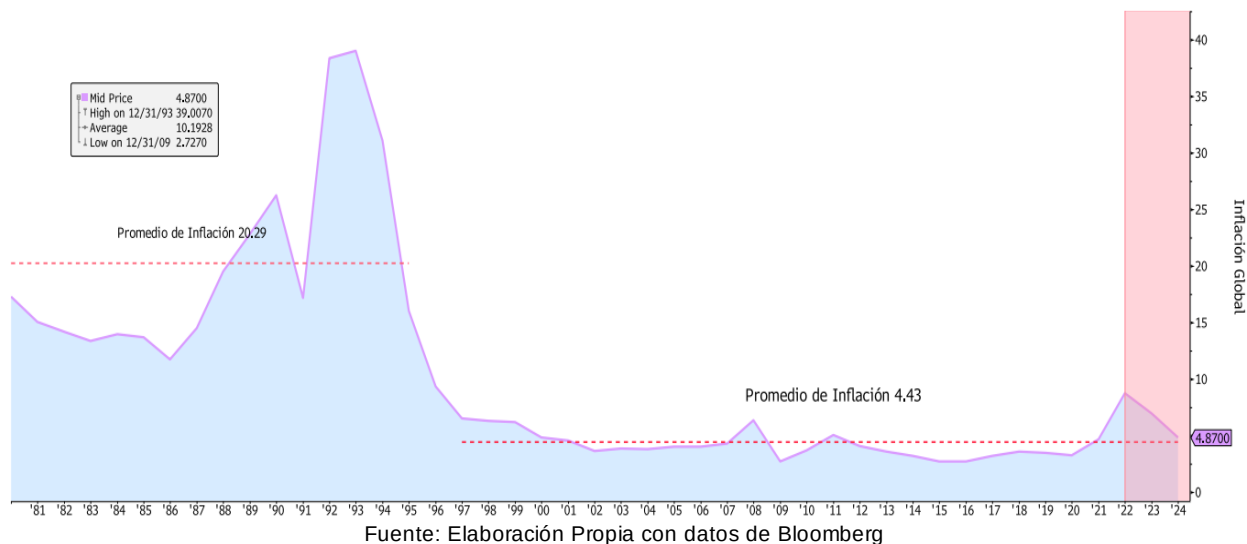
Fuente: Elaboración Propia con datos de Bloomberg

d. El proceso inflacionario postpandemia

Las crisis anteriores generaron un exceso de liquidez (con la idea de combatir la crisis) en el sistema financiero y un shock en oferta de producción que llevaron a incrementos históricos en la inflación. La siguiente grafica muestra los incrementos en la inflación global como consecuencia de las tres crisis mencionadas.

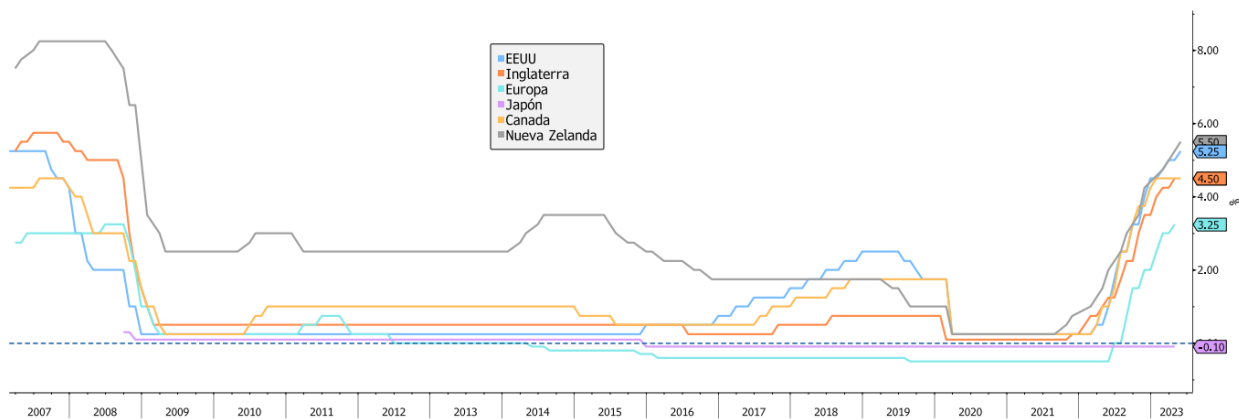
INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico: Inflación Global



Como consecuencia de lo anterior los bancos centrales se vieron forzados a endurecer su política monetaria, elevando las tasas de interés a una velocidad no vista en muchos años y sobre todo a un nivel históricamente alto.

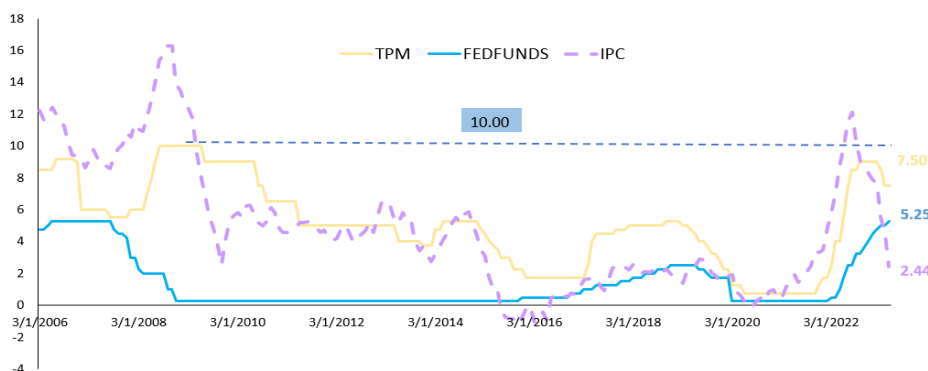
Gráfico: Tasas de interés economías desarrolladas



Como consecuencia de lo anterior y con el fin de controlar la inflación interna y mantener el premio por invertir en colones nuestro banco central también tuvo que elevar las tasas de interés.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Gráfico: Tasa de Política Monetaria BCCR e Inflación en Costa Rica



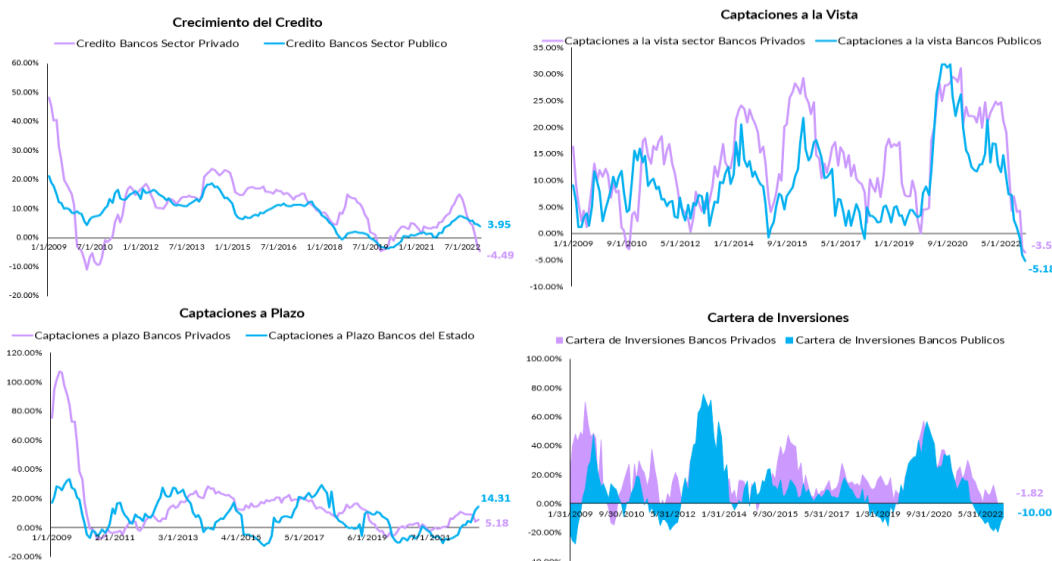
Fuente: Elaboración propia con datos del BCCR

Recientemente la inflación en algunos países incluyendo Costa Rica ha comenzado a disminuir. Sin embargo, a la fecha no existe claridad si la inflación en Estados Unidos, Europa e Inglaterra se ha podido controlar y si sus bancos centrales darán por finalizada la subida de los tipos de interés.

2. El Mercado financiero costarricense en el periodo 2020-2023

Las crisis anteriores hicieron que la economía costarricense pasara por varias etapas, cada una con distintos retos para los bancos del Sistema Financiero Nacional en cuanto al crecimiento del Crédito, las Inversiones y las Captaciones (tanto a la Vista como a Plazo).

Gráfico: Sistema Financiero Nacional



Fuente: Elaboración propia con datos del SUGEF

INFORME FINAL DE GESTIÓN

3. Gestión en la pandemia

La etapa de la pandemia generó una caída en la liquidez de las empresas y familias que se tradujo en una incapacidad para hacerle frente a sus obligaciones con el sistema financiero.

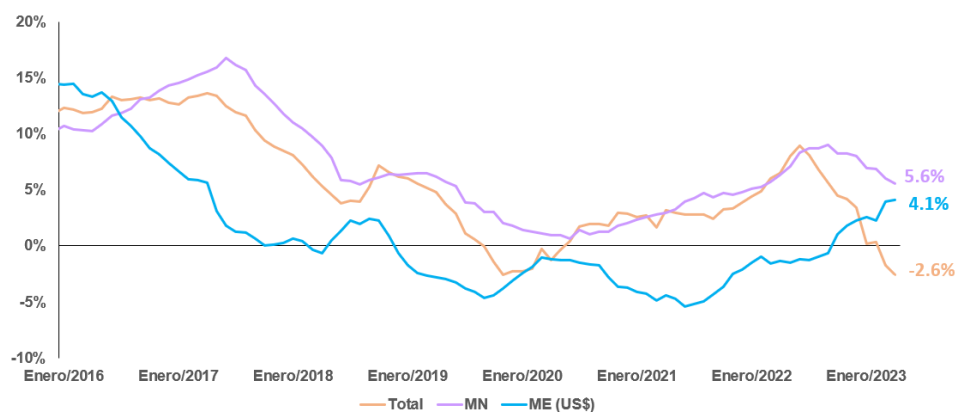
En esa línea el CONASSIF aprobó ampliar al 30 de junio de 2021, la medida que permitió renegociar hasta dos veces en un periodo de 24 meses las condiciones pactadas de los créditos, sin que estos sean considerados una operación especial, y por tanto, sin que dichos ajustes tuvieran efectos negativos sobre la calificación de riesgo de los deudores en el Centro de Información Crediticia (CIC).

La medida anterior se amplió para abarcar los créditos de más de 100 millones de colones, por cuanto, anteriormente aplicaba solo a las deudas menores a dicho monto.

Adicionalmente, se les permitió a los créditos de 100 millones de colones o menos que a la fecha hubieran tenido dos readecuaciones dentro de los últimos 24 meses, pudieran readecuar su operación por una vez más durante el periodo que finalizó el 30 de junio de 2021, sin calificar como operación especial.

Por su parte, la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef) ajustó el mínimo de acumulación de estimaciones contra cíclicas para ubicarlo en un 0%, con lo cual las entidades financieras pudieron trasladar a créditos, los recursos que dedicaban a dichas estimaciones.

Gráfico: Crecimiento del Crédito en Costa Rica



Fuente: Elaboración propia con datos del BCCR

Este fue un periodo donde se gestionó la calidad de la cartera crediticia y se buscó consolidar las relaciones de largo plazo con los clientes. En este periodo el crédito se estancó y se le dio prioridad a la cartera de inversiones para sostener la rentabilidad del sistema financiero. Estas carteras de inversión tuvieron alta rentabilidad producto de la disminución histórica de la tasa de interés.

4. Gestión en un entorno inflacionario

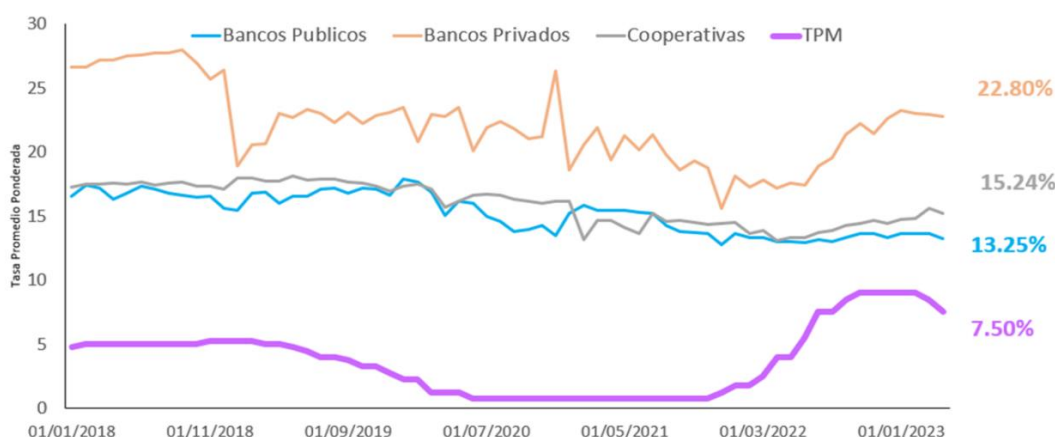
Conforme se fue generando inflación la tasa de interés comenzó a subir aceleradamente y esto generó pérdidas de valoración importantes en todos los portafolios del sistema financiero. Adicionalmente las tasas

INFORME FINAL DE GESTIÓN

de interés comenzaron a subir en una economía que venía recuperándose de la pandemia lo que no permitió que muchas industrias pudieran recuperarse en su totalidad o que tardaran más de lo esperado para alcanzar los niveles prepandemia. Con el incremento de las tasas de interés los costos de la captación se incrementaron sustancialmente para los bancos del sistema financiero lo que generó compresión en los márgenes de intermediación.

El siguiente gráfico muestra la evolución de las tasas de activos (crédito consumo) en relación con la tasa de política monetaria en un entorno de incrementos en la tasa de interés.

Gráfico: Tasas Activas en colones

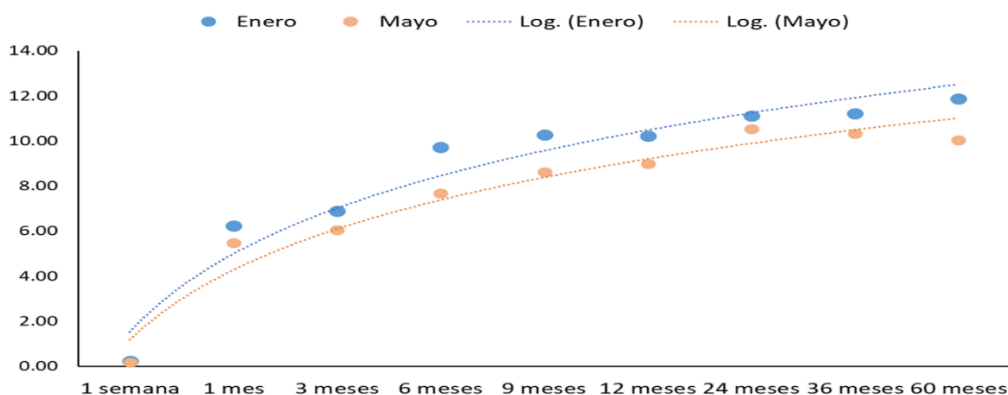


Fuente: Elaboración propia con datos del BCCR

Como se puede observar este periodo ha generado una fuerte compresión en el margen financiero especialmente para los bancos del estado quienes han decidido mantener sus tasas activas sin cambios.

Así mismo el fuerte ajuste en la tasa de interés de política monetaria incremento los costos de fondeo de forma muy acelerada. La siguiente grafica muestra el costo de fondeo de la curva TRI a enero y mayo de este 2023.

Grafica 10: Tasas TRI en colones



Fuente: Elaboración propia con datos del BCCR

INFORME FINAL DE GESTIÓN

5. ¿Que esperar hacia adelante?

Las medidas adoptadas por el BCCR especialmente el incremento en las tasas de interés y su efecto en la apreciación de la moneda. Han permitido que la inflación en Costa Rica descienda de una forma más acelerada de la que inicialmente se estaba pensando. Hacia adelante es de esperar que el BCCR continúe con la disminución de la tasa de política monetaria y que esta baje a niveles que son dependientes de lo que suceda con la tasa de interés de la reserva federal pero que ciertamente son inferiores de los que observamos en la actualidad.

Recientemente el Banco Central de Costa Rica revisó al alza sus proyecciones de crecimiento económico para ubicarlas en 3,3% en el 2023 y 3,6% en el 2024. Ello significó una mejora de 0,6 y 0,1 puntos porcentuales (p.p.), en ese orden, con respecto a las proyecciones de enero.

Adicionalmente se está proyectando un crecimiento mayor a lo esperado para el crédito. El crédito para el sector privado se ha revisado desde 5 a un 5.7 para el 2023 y de 5.6 a 5.9 en el 2024. Lo anterior ante el efecto combinando de una tasa de interés que se reduce y una mejora en el crecimiento económico.

	IPM abril 2023		
	2022 <i>Obs</i>	2023 <i>proy</i>	2024 <i>proy</i>
PIB crecimiento real	4,3	3,3	3,6
Cuenta corriente de la Balanza de Pagos (% del PIB)	-3,8	-3,1	-2,5
Saldo activos de reserva (% del PIB)	12,5	12,9	11,7
Indicador de seguimiento de reservas (IR) ¹	104,0	111,4	112,9
Gobierno Central (% del PIB)			
Resultado financiero ²	-2,5	-3,5	-3,0
Resultado primario ²	2,1	1,6	1,8
Variación interanual del IPC ³	7,7	2,2	2,9
Agregados monetarios y crédito (variación %) ⁴			
Liquidez total (M3)	4,2	6,7	6,9
Crédito al sector privado	5,9	5,7	5,9
Moneda nacional	8,0	6,9	7,1
Moneda extranjera	2,2	3,0	3,0

Fuente: BCCR

Como parte de este proceso hacia la estabilidad macroeconómica también se espera que el gobierno mantenga un resultado primario de 1.6 para el 2023 y de 1.8 para el 2024. Esto acompañado de un déficit financiero de -3.5 para el 2023 y de -3.0 para el 2024. Lo anterior debería llevar al gobierno a alcanzar un de deuda/PIB de 63.8 para el 2023 y de 63.6 en el 2024.

Todos estos elementos hacen ver que progresivamente el entorno para el sistema financiero será más positivo y permitirá a nuestro conglomerado estar en una mejor posición que la actual. Así es de esperar que en los próximos años el sistema financiero se encuentre con condiciones más estables que faciliten la colocación de crédito y la prestación de servicios financieros. Elementos en el entorno como los son los de una menor inflación, menores tasas de interés, crecimiento estable y un gobierno que mantiene una tendencia del stock de deuda decreciente. Deberían permitir un crecimiento más estable del crédito, una reducción en el costo de captación y una revaloración progresiva de las inversiones en portafolio. Factores que sin duda alguna contribuirán a una mayor estabilidad del sistema financiero.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

C. ESTADO AUTOEVALUACIÓN Y RIESGO OPERATIVO DEL SISTEMA CONTROL INTERNO

Aquí se detalla el estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo del sistema de control interno institucional; incluye además el resultado de la Autoevaluación del Nivel de Madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

1. Resultado General de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno del CFBPDC

A continuación, se presentan los principales resultados de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, considerando los resultados más recientes, correspondientes a los períodos 2020 a 2022:

De conformidad con las calificaciones obtenidas por cada oficina del Conglomerado Financiero Banco Popular, y tomando en consideración las áreas de cada una de las Sociedades Anónimas, se obtuvo una calificación global y final de un **0%**, **nivel Excelente**, según se detalla en el siguiente cuadro:

DEPENDENCIA	% RIESGO			CALIFICACIÓN
	2020	2021	2022	
BANCO POPULAR	2%	0%	0%	Excelente
POPULAR PENSIONES	0%	0%	0%	Excelente
POPULAR SAFI	1%	2%	1%	Excelente
POPULAR SEGUROS	2%	2%	1%	Excelente
POPULAR VALORES	0%	0%	0%	Excelente
CALIFICACIÓN FINAL	1%	1%	0%	Excelente

2. Autoevaluación del Nivel de Madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio

Seguidamente, se presenta la evolución positiva de los resultados de cada una de las empresas del CFBPDC respecto de la Autoevaluación del Nivel de Madurez de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, correspondientes a los períodos 2020 a 2022:

Entidad	Año de aplicación	Calificación Requerida	Calificación Obtenida	Oficio de Comunicación
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	2020	Año 0: Diagnóstico	66%	ACUN-286-2020
	2021	Año 1: 70%	77%	ACUN-263-2021 Anexo 1
	2022	Año 2: 80%	97%	ACUN-306-2022
Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del BPDC S.A.	2020	Año 0: Diagnóstico	94%	ACUN-286-2020
	2021	Año 1: 70%	92%	ACUN-263-2021 Anexo 2
	2022	Año 2: 80%	100%	ACUN-307-2022
Popular Seguros Correduría de Seguros S.A.	2020	Año 0: Diagnóstico	84%	ACUN-286-2020
	2021	Año 1: 70%	89%	ACUN-263-2021 Anexo 5
	2022	Año 2: 80%	100%	ACUN-309-2022
	2020	Año 0: Diagnóstico	84%	ACUN-286-2020
	2021	Año 1: 70%	90%	ACUN-263-2021 Anexo 4

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Entidad	Año de aplicación	Calificación Requerida	Calificación Obtenida	Oficio de Comunicación
Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.	2022	Año 2: 80%	100%	ACUN-308-2022
Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	2020	Año 0: Diagnóstico	87%	ACUN-286-2020
	2021	Año 1: 70%	92%	ACUN-263-2021 Anexo 3
	2022	Año 2: 80%	93%	ACUN-310-2022

D. ACCIONES SOBRE EL CONTROL INTERNO

Seguidamente se detallan las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.

1. Perfil de Riesgo institucional

Durante mi gestión, el Perfil de Riesgo ha sido gestionado de conformidad con el apetito definido por la Junta Directiva Nacional para la Institución, siendo este “**RIESGO MEDIO-BAJO**”, según los límites establecidos para cada tramo de Perfil de Riesgo que de seguido se señalan:

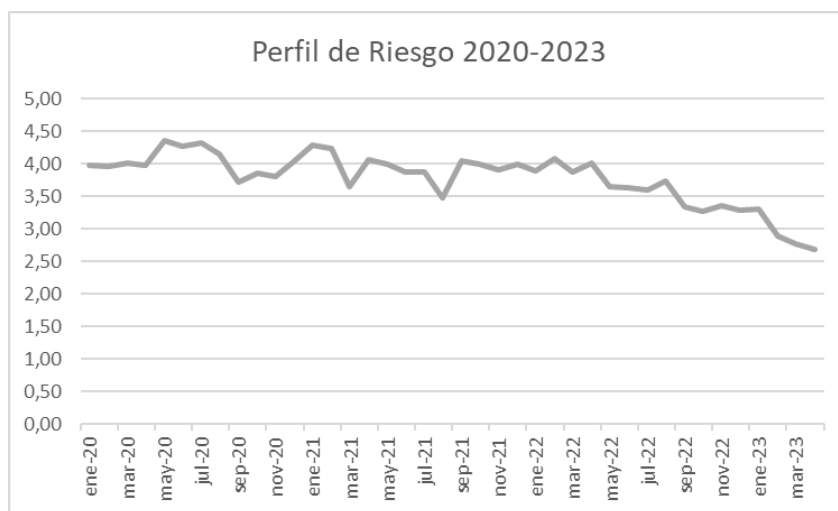
TRAMOS PERFIL RIESGO:	Valores entre:	
RIESGO BAJO	0	2,25
RIESGO MEDIO-BAJO	2,26	4,51
RIESGO MEDIO-ALTO	4,52	6,77
RIESGO ALTO	6,77	9

Para ello, se ha dado un seguimiento permanente a la gestión de los distintos riesgos del conglomerado, tomándose decisiones en concordancia con el apetito referido y, buscando siempre una gestión prudente; la cual, bajo una sana gestión bancaria, sin menoscabo de los objetivos estratégicos y comerciales del Conglomerado, busca una gestión eficiente de los distintos riesgos.

Para ello, se ha contado para cada uno de los riesgos con un monitoreo permanente, con la adopción de planes de acción para la gestión de aquellos riesgos que lo ameritan por estar trascendiendo los niveles internos de alerta temprana.

Tal cual se puede observar en el siguiente gráfico, el Perfil de Riesgo durante toda mi gestión se ha ubicado por debajo del límite superior de la banda (**4,51**) en la cual, como ya se indicó anteriormente, se ha enmarcado el apetito institucional, sea este la categoría “**RIESGO MEDIO-BAJO**”:

INFORME FINAL DE GESTIÓN



Importante es el hecho de que, a lo largo del período de mi gestión, la tendencia del nivel de riesgo ha sido a la baja, en especial en el último año.

Efectivamente, la gráfica nos muestra que a partir de marzo 2022, la tendencia bajista es muy clara y pronunciada. Concretamente, en la actualidad, se encuentra un poco por encima de 2.50, acercándose al límite inferior de la categoría (2.26).

La adecuada coordinación con las distintas áreas relacionadas con la gestión de los riesgos, un adecuado monitoreo, una cultura de riesgo, enfocada en la prudencia y en una gestión proactiva, sin descuidar los objetivos del Banco, la asignación de riesgos y responsabilidades asociadas a su gestión, la obligatoriedad de contar con planes de acción aprobados por la Gerencia para aquellos riesgos que se salen de apetito, el seguimiento permanente desde la Gerencia, han resultado claves en esa mejora continua, responsable y prudente.

2. Estado actual Planes de Acción de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno

Del seguimiento realizado por la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, en el siguiente cuadro se refleja el estado actual de los planes de acción, surgidos como resultado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno del Conglomerado para el periodo 2022:

OFICINAS	TOTALES PLANES DE ACCION	ESTADO ACTUAL	
		CUMPLIDOS	EN EJECUCIÓN
OFICINAS COMERCIALES	685	629	56
AREAS ADMINISTRATIVAS	8	6	2
POPULAR PENSIONES	0	N/A	N/A
POPULAR SAFI	5	2	3
POPULAR SEGUROS	5	3	2
POPULAR VALORES	0	N/A	N/A
TOTAL DE OFICINAS	703	640 (91%)	63 (9%)

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Oficinas Comerciales: Como se puede observar en el cuadro anterior, producto de la autoevaluación 2022 se generaron 685 planes de acción con corte al II semestre del 2022, de los cuales se encuentran cumplidos 629 lo que equivale a un 92%, 56 medidas se encuentran en proceso lo que equivale a un 8%.

Oficinas Administrativas: De acuerdo con lo señalado en el cuadro anterior, se tenía un total de 8 planes de acción generados de la Autoevaluación de Control Interno período 2022, de los cuales, 6 se encuentran cumplidos lo que equivale a un 75%, quedando 2 planes pendientes de atención para los próximos meses, correspondientes al 25%.

Sociedades Anónimas: Como producto de la Autoevaluación de Control Interno aplicada en el 2022 en las Sociedades Anónimas, se produjo un total de 10 planes de acción, de los cuales, a la fecha de corte se cumplieron un total de 5 lo que equivale a un 50 % y un 50% se mantiene en proceso. A continuación, el detalle de cada una de las sociedades:

- **Popular Pensiones:** De la Autoevaluación de Control Interno aplicada en el 2022 a las diferentes dependencias de Popular Pensiones, se cumplió con el 100% de las medidas evaluadas por lo cual no se generaron planes de acción.
- **Popular Valores:** De la Autoevaluación de Control Interno aplicada en el 2022 a las diferentes dependencias de Popular Valores, se cumplió con el 100% de las medidas evaluadas por lo cual no se generaron planes de acción.
- **Popular Seguros:** De la Autoevaluación de Control Interno aplicada en el 2022 a las diferentes dependencias de Popular Seguros, se produjo un total de 5 planes de acción de los cuales 2 se encuentran cumplidos lo que equivale a 40% y 3 que equivalen a 60% se encuentran en proceso en tiempo.
- **Popular Fondos de Inversión (SAFI):** De la Autoevaluación de Control Interno aplicada en el 2022 a las diferentes dependencias de Popular Fondos de Inversión, se produjo un total de 5 planes de acción de los cuales 3 se encuentran cumplidos lo que equivale al 60% y 2 que equivale a 40% en proceso y en tiempo.

3. Principales logros de la Autoevaluación del SIC y Seguimiento de Planes de Acción.

En materia de la Autoevaluación de control interno, los principales logros alcanzados fueron lograr la automatización del proceso a través del desarrollo de aplicativos desarrollados en colaboración con la División Desarrollo Servicios de la Dirección de TI.

Y en lo que respecta propiamente a los resultados de la autoevaluación, se destaca el hecho de mantener calificaciones de excelencia en la autoevaluación de Control Interno según la ley 8292 y lograr un cumplimiento del 91% en los Planes de Acción de Control Interno y un 9% en Proceso en tiempo, que por la naturaleza de estos últimos son planes de largo plazo, ambos resultados fueron conocidos por la Junta Directiva Nacional.

Finalmente, es importante indicar que a nivel corporativo la gestión ha permitido que exista una cultura de Control Interno constante y satisfactoria.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

4. Estado del diagnóstico del Nivel de Madurez en materia de Control Interno.

En atención de la recomendación **Nº1 del informe AIRI-028-2018** de la Auditoría Interna (remitido mediante oficio AG-273-2018), la cual, textualmente indica:

“Realizar un diagnóstico para valorar cual es el nivel de madurez que tiene el Banco en materia de Control Interno. Con los resultados obtenidos elaborar una propuesta del plan de mediano y largo plazo en el cual se contemple al menos las estrategias, actividades, metas e indicadores propuestos, así como la definición de los responsables, el cronograma respectivo y los informes de seguimiento sobre el avance del programa y los logros alcanzados y presentarlo a la Junta Directiva Nacional para su análisis y aprobación, cumpliendo con lo que establece el SUGEF 16-16 en su artículo 8”.

A partir del 2020, anualmente la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, con la colaboración de las distintas dependencias del Banco y bajo la coordinación de la Gerencia General Corporativa, ha venido desarrollando diagnósticos anuales del nivel de madurez en materia de Control Interno, y se establece el nivel propuesto para el siguiente período; con los siguientes resultados:

Período	Nivel diagnóstico	Nivel propuesto
2020	63	75
2021	75	80
2022	80	85

5. Estado actual Planes de Acción del Diagnóstico del Nivel de Madurez del SIC

Una vez que se ha definido el nivel diagnóstico, anualmente la administración define planes de acción con el objetivo de ir incrementado gradualmente el nivel de madurez del sistema de control interno a nivel institucional, así las cosas, a continuación, se presenta el estado actual de dichos planes de acción:

Componente	Cantidad de actividades	Cumplidas	En ejecución y en tiempo
Ambiente de control	14	11	3
Valoración del riesgo	8	6	2
Actividades de control	6	6	0
Sistemas de información	7	7	0
Seguimiento	6	6	0
Total de actividades	41 (100%)	36 (88%)	5 (12%)

Como producto del seguimiento de los planes de acción con corte al 30 de abril de 2023, de las 41 actividades pendientes se logró el cumplimiento de 36 actividades correspondientes al 88% y un 12% de las actividades se mantienen en proceso de atención y seguimiento por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

E. PRINCIPALES LOGROS

Me permito hacer un breve resumen de los principales logros alcanzados durante mi gestión, de conformidad con la planificación institucional y durante el período en que efectivamente ejercí el cargo:

1. Cumplimiento de Metas Plan Estratégico del Conglomerado Financiero BPDC

El logro alcanzado del Plan Estratégico del CFBPDC 2019-2023 durante el período 2022 fue de 98,69%; y un cumplimiento acumulado de 93,26% para los 4 años de cobertura estratégica desde el 2019 hasta el más reciente período de evaluación con corte al 31 de diciembre 2022:

Año	Meta 90% Logro: 93,26%					
	Banco Popular	Fondos de Inversión	Popular Valores	Popular Pensiones	Popular Seguros	Conglomerado
2019	73,58%	62,86%	99,76%	100,00%	83,33%	83,91%
2020	98,63%	83,75%	100,00%	99,99%	96,87%	95,85%
2021	91,12%	90,95%	100,00%	95,00%	95,88%	94,59%
2022	97,09%	97,97%	99,15%	99,27%	99,96%	98,69%
2023	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	90,11%	83,88%	99,73%	99,27%	94,01%	93,26%

Fuente: Informe Evaluación PECFBPDC a Dic 2022

El resultado obtenido se obtiene por el cumplimiento de las metas definidas para los indicadores asociados a cada objetivo estratégico. Para el Banco Popular son 20 indicadores:

Objetivo 1: Experiencia del Cliente	Objetivo 2: Gobernanza y Gestión del Conglomerado	Objetivo 3: Rentabilización Financiera con creación de valor social y ambiental	Objetivo 4: Transformación Digital
- Porcentaje de calificación según estudio de monitoreo para el segmento personas y segmento empresarial (incluye Instituciones y OS) (TOP TWO BOX) - Índice de Fidelización segmento personas y segmento empresarial. - Cantidad de productos-servicios por cliente	- Índice de Gobernanza - Nivel o índice de madurez de Control Interno - Perfil de riesgo dentro del Nivel de Apetito definido y aprobado por JDN. - Índice de Cumplimiento Normativo - Porcentaje del nivel de conocimiento sobre el Plan Estratégico del Conglomerado y motivación para alcanzar los objetivos.	- Porcentaje de rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) - Porcentaje de cobertura de los gastos administrativos por medio de los ingresos por servicios - Porcentaje de ajuste estructural de la cartera activa y pasiva. - Resultado de la gestión del cambio organizacional - Resultado de la implementación del Modelo de Valor Social - Resultado de la implementación del Modelo Gestión de Valor Ambiental	- Porcentaje cumplimiento de la estrategia de innovación. - Cantidad de Iniciativas atendidas / cantidad de Iniciativas acordadas entre TI y el Negocio en plazo. - Porcentaje de cumplimiento del plan de entregas de cada uno de los Equipos de Transformación Digital. - Nuevas tecnologías, productos, servicios, formas de trabajo enfocados en el cliente. - Medición anual sobre la capacidad de los procesos. - Resultado del Estudio de cultura según los factores definidos

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Con respecto al Plan Estratégico de Tecnología de Información, se muestran los resultados de las evaluaciones por período, según corresponda al PETI 2107-2020 o PETI 2021-2024:

Cobertura Estratégica:	PETI 2017-2020			PETI 2021-2024		
Período Evaluado	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	abr-23
Calificación Global	74,24%	55,27%	N/A	84,00%	91,91%	77,78
Oficio (Fuente)	DPE-91-2020		DPE-30-2021 Monitoreo únicamente, por formulación del nuevo PETI	DPE-26-2022	DPE-21-2023	DPE-90-2023

En los casos en que se identifican desfases en los cumplimientos de meta, la Dirección de Tecnología de Información elaboró el Plan de Cierre de Brechas respectivo con fechas concretas de compromiso, al cual se da seguimiento por parte de la División Planificación Estratégica y se reporta en el siguiente corte.

Es importante indicar que el 05 de Junio 2022 se realizó una actualización al PETI 2021-2024, aprobada mediante acuerdo JDN-5932-Acd-601-2022-Art-12; quedando como PETI 2022-2024 (vigente a la fecha).

2. Mejora histórica de los indicadores financieros clave del Banco

Indicador	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
Eficiencia Operativa	69,57%	64,08%	69,65%	53,27%	67,24%
Margen intermediación	4,75%	4,99%	4,13%	5,22%	5,00%
Utilidad a patrimonio (ROE)	3,30%	5,12%	1,93%	5,75%	5,49%
Morosidad mayor a 90 días	2,30%	2,64%	2,90%	2,64%	2,14%
Cobertura Estimaciones	1,46	1,35	1,52	2,13	2,23
Suficiencia Patrimonial	17,95%	16,48%	13,92%	14,81%	24,90%
Apalancamiento	5,16	4,94	5,78	4,78	4,53
Apalancamiento SBN	9,02	8,49	9,08	8,86	8,81
Estimaciones colectivas (eventual deterioro de cartera de crédito)	-	-	13 516	25 556	30 830
Estimaciones contracíclicas (normativa prudencial)	-	-	25 575	25 622	25 549
Costo Promedio Ponderado Capital Anualizado (EVA)	4,72%	4,94%	4,16%	3,29%	3,88%
Ingresos por comisiones por servicios a gastos advtos	19,04%	19,46%	17,06%	16,72%	16,05%

Fuente: Informes emitidos por la Dirección Financiera Corporativa, BPDC

De lo anterior, se derivan los siguientes logros financieros al cierre del período 2022:

- Crecimiento neto en más de 200 MM en Cartera de Crédito Total y crecimiento en cada una de las 3 carteras (Financiera, Social y Desarrollo).
- Se revertió la brecha con un crecimiento importante en la Cartera de Crédito Total con respecto al mercado (SFN).
- Se detuvo en el 2022 el decrecimiento de participación de la Cartera de Crédito Total con respecto al SFN como un todo y con respecto a sus sectores (Banca Pública, Banca Privada, Cooperativas y Financieras).
- Disminución de la brecha del Índice de Eficiencia con respecto al mercado (SFN).
- Disminución del Costo del Pasivo.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se revierte la brecha del Margen de Intermediación Financiera con respecto al mercado (SFN).
- Cierre de brecha del indicador de Mora >90 días, con respecto al mercado (SFN).
- Se revierte la Brecha del Margen de Utilidad Neta con respecto al mercado (SFN).
- Banco con menor incremento porcentual del gasto administrativo en los últimos 4 años en comparación con los principales competidores (BCR, BNCR, BAC).
- Incremento sustancial de las Utilidades Netas y Estimaciones del Banco (Crecimiento histórico).
- Disminución de la brecha del ROE con respecto al promedio del mercado (SFN).

3. Gestión de aspectos Financieros (3LB)

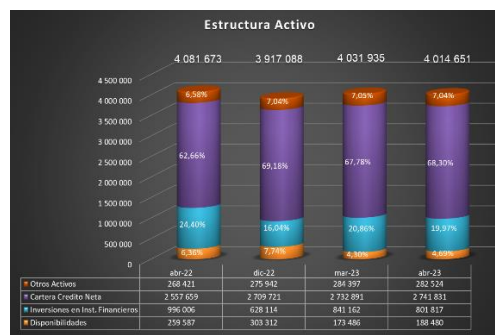
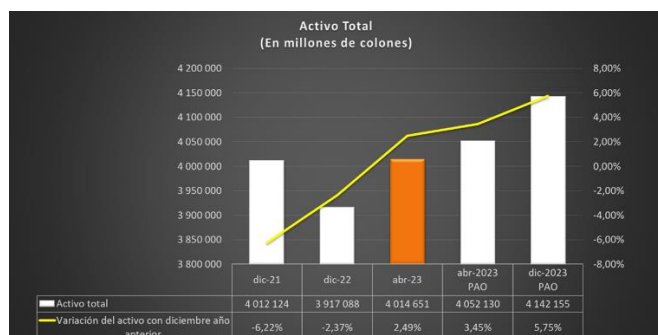
a. Decisiones clave enfocadas en la Sostenibilidad Financiera

Las siguientes son algunas de las decisiones financieras clave que fueron tomadas durante mi gestión, enfocadas en la Sostenibilidad Financiera:

- Fortalecimiento de las estimaciones adicionales durante los años 2020, 2021 y 2022 por 30.000 millones de colones (US\$ 55 millones), lo que equivale a 2,23 veces.
- Indicadores de mora mejorados, de 2,64 en el 2019 a 2,14 en el 2022.
- Gestión eficiente del presupuesto organizacional y políticas de contención del gasto.
- Disminución en \$4 millones en proyecto CRM y en \$2 millones proyecto BI.
- Beneficios sustanciales de medidas del teletrabajo de 1.000 millones de colones anuales aproximadamente (2,723 personas en teletrabajo) Más del 60% de la población trabajadora.
- Proyección de disminución de \$4.5 millones en alquileres a partir del traslado al nuevo edificio Metro 1.
- Gestión eficiente del recurso humano: Se automatizó la labor de 10 analistas de datos y se les formó en ciencia de datos, lo que evitó la contratación de estos perfiles y evitó un nuevo gasto fijo de 500 millones anuales.
- Ahorro de 1.300 millones anuales Movilidad Laboral 2020.
- Edificio Metro 2: Ajuste en proyecto de 2 edificios a 1 edificio, evitó el gasto de \$52 millones.

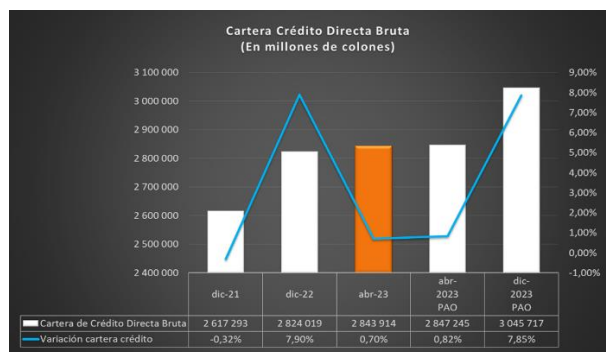
b. Resultados Financieros, con corte a Abril 2023

Al 30 de abril del 2023 el **Activo Total** del Banco Popular fue de ₡4.014.651 millones. El cumplimiento de la meta del Plan Anual Operativo (PAO) con respecto al activo total fue de un 99,08% y con relación a la proyección ajustada fue de un 99,08%.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dentro de la estructura de la **Cartera Crédito Directa Bruta** de ₡2.843.914 millones, un 4,99% (₡142.013 millones) pertenece a la cartera de crédito en dólares y un 95,01% (₡2.701.901 millones) corresponde a moneda nacional.

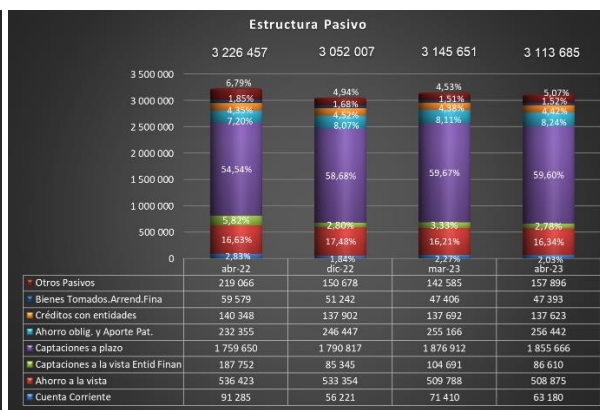
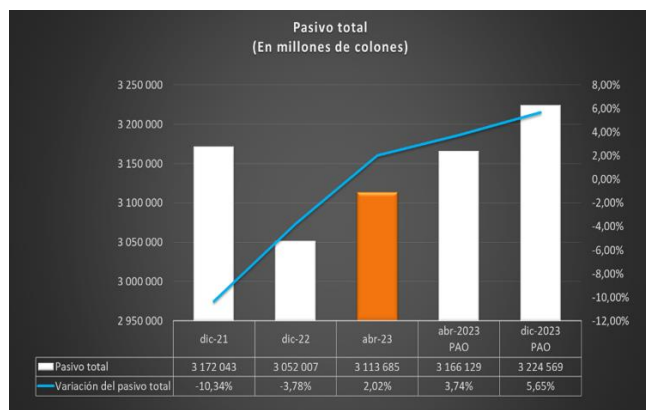


Cartera de crédito del Sistema Bancario Nacional consolidado
abril 2023

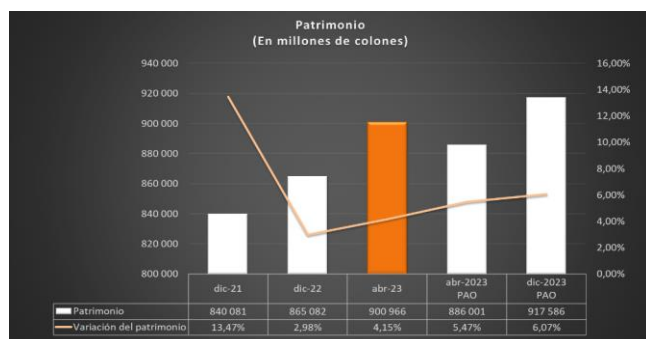
Participación por segmento

BANCO	Personas Físicas	Desarrollo	Empresarial	Corporativo	Sector Público	Sector Financiero	Créditos restringidos	Total
BAC San José	20.98%	26.77%	8.15%	17.06%	0.00%	0.00%	19.38%	17.51%
BCT	0.46%	1.85%	2.34%	2.75%	0.00%	0.00%	0.00%	1.39%
Cathay	0.03%	0.92%	2.22%	0.63%	0.43%	3.38%	4.28%	0.59%
CMB	0.00%	9.66%	0.00%	0.31%	0.00%	0.00%	0.00%	0.55%
DaviVienda	5.70%	10.68%	7.01%	10.64%	0.67%	12.22%	0.00%	7.44%
General	0.99%	0.90%	0.56%	0.83%	0.00%	0.00%	0.00%	0.84%
Improsa	0.11%	4.69%	4.58%	1.30%	0.00%	0.00%	0.00%	1.20%
Lafise	0.97%	3.44%	1.31%	1.49%	0.00%	0.00%	3.21%	1.24%
Prival	0.06%	0.26%	0.00%	0.30%	0.00%	0.00%	0.00%	0.13%
Promérica	3.30%	4.14%	9.30%	5.11%	0.00%	0.00%	66.37%	4.63%
Scotiabank	9.55%	6.58%	0.80%	6.80%	0.00%	0.00%	0.00%	7.05%
BCR	15.93%	8.99%	4.92%	27.04%	10.87%	10.71%	0.00%	17.20%
Nacional	21.73%	16.11%	44.01%	24.33%	30.70%	28.10%	0.00%	25.19%
Popular	20.21%	5.03%	14.81%	1.40%	57.34%	45.60%	6.76%	15.05%
Total Estatales	37.65%	25.10%	48.93%	51.37%	41.57%	38.81%	0.00%	42.39%
Total Privados	42.14%	69.87%	36.26%	47.23%	1.09%	15.60%	93.24%	42.56%
Total SBNA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

El **Pasivo Total** a abril del 2023 fue de ₡3.113.685 millones. El cumplimiento de la meta del Plan Anual Operativo con respecto al pasivo total para abril del 2023 fue de un 98,34% y en relación con la proyección ajustada fue de un 98,34%.



El **Patrimonio** del Banco Popular a abril del 2023 presentó un monto de ₡900.966 millones. El cumplimiento de la meta de acuerdo con el PAO fue de un 101,69% y se cuenta con una **clara fortaleza** en el indicador de **Suficiencia Patrimonial**:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

El resumen, del **Estado de Resultados** a abril 2023 versus el PAO vigente se muestra en el siguiente cuadro, donde se observa que la **Utilidad Neta Acumulada** a abril 2023 es de ₡7,308 millones:

Estado Resultados
1 de enero al 30 abril 2023
Cumplimiento del PAO
(en millones de colones y en porcentajes)

	Real abr- 2023	PAO abr- 2023	Variación	Cumplimiento PAO
UTILIDAD DE INTERMED. FINANCIERA	59 183	58 689	494	100,84%
UTILIDAD POR PRESTACION DE SERVICIOS	5 544	6 313	-769	87,82%
OTROS ING. Y EGR. DE OPERAC. NETO	215	-579	794	-37,08%
UTILIDAD OPERACIONAL BRUTA	64 941	64 422	519	100,81%
GASTOS DE ADMINISTRACION	52 259	51 006	1 253	102,46%
GASTOS DE PERSONAL	33 872	33 224	647	101,95%
GASTOS GENERALES	18 387	17 782	605	103,40%
UTILIDAD OPERACIONAL NETA	12 683	13 416	-733	94,53%
NETO DE ESTIMACIONES	-5 705	-5 091	-614	112,06%
IMPUESTOS Y PART. S. UTILIDAD	-331	2 218	-2 549	-14,92%
TOTAL INGRESOS	156 741	157 780	-1 039	99,34%
TOTAL GASTOS	149 433	151 673	-2 240	98,52%
UTILIDAD NETA	7 308	6 107	1 201	119,67%

La **Utilidad de las Sociedades** por la suma de ₡3.401 millones con una participación sobre utilidad neta del 46,54% y un cumplimiento PAO del 111,26%.

RESULTADOS DE LAS SOCIEDADES ANÓNIMAS
Acumulado de cada año
(En millones de colones)

	abr-22	abr-23	Variac.	Variac. %
Pop. Valores	1 360	981	-378	-27,83%
Pop. Pensiones	702	666	-35	-5,05%
Pop. SAFI	434	497	64	14,68%
Pop. Seguros	1 069	1 256	187	17,47%
Total	3 564	3 401	-163	-4,58%

SOCIEDADES ANÓNIMAS
Cumplimiento del PAO en utilidad neta
(En millones de colones)

	abr-23	PAO abr- 2023	%Cump. Meta
Pop. Valores	981	901	108,87%
Pop. Pensiones	666	588	113,36%
Pop. SAFI	497	492	101,11%
Pop. Seguros	1 256	1 076	116,74%
Total	3 401	3 057	111,26%

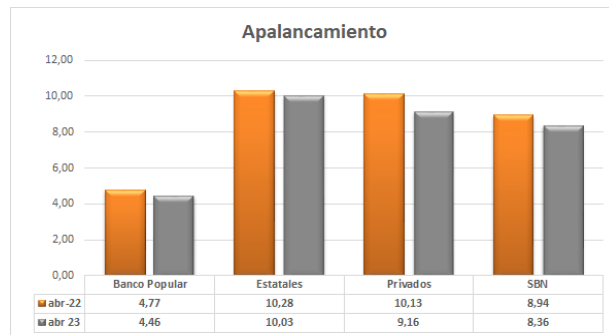
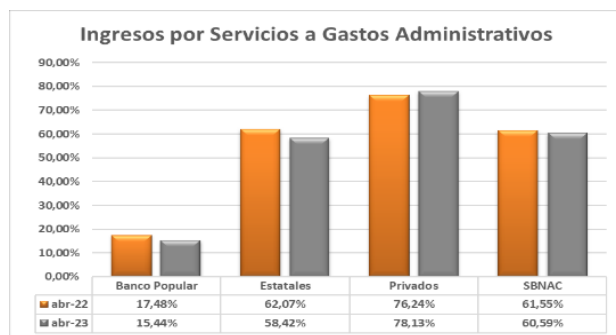
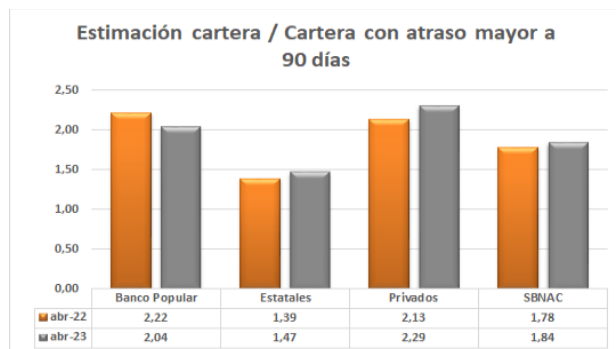
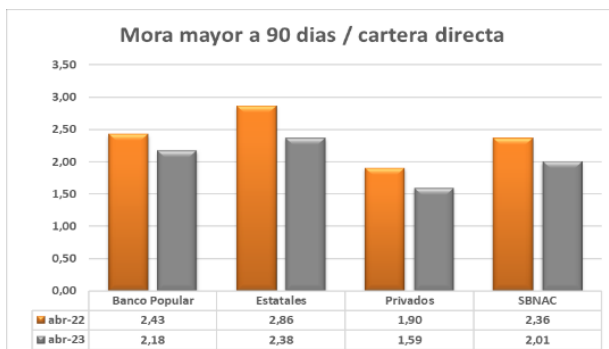
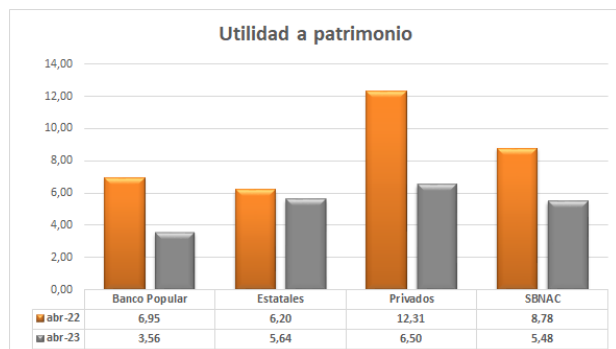
Al cierre de abril 2023, los siguientes son los resultados de los **principales indicadores financieros**, y su variación con respecto al PAO:

Indicadores cierre contable versus PAO vigente
Mes de cierre contable
abr-23

Detalle	Cierre contable	Pao Mes cierre	Variación Ptos %
Rentabilidad a patrimonio	3,56%	3,34%	0,22
Ingresos por servicios a gastos adtvs	15,44%	17,47%	-2,02
Margen de Intermediación	4,46%	4,46%	0,00
Gastos administrativos a utilidad operacional bruta	74,73%	74,34%	0,39
Gastos administrativos a UOB(sin sociedades)	77,36%	76,84%	0,52
Morosidad mayor a 90 días	2,18%	2,24%	-0,06
Perdida esperada	2,39%	2,37%	0,02

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Finalmente, se muestra el **comparativo** de algunos indicadores clave con el Sistema Bancario Nacional (SBN), tanto a Abril 2023 y al mismo mes del año anterior (Abril 2022):



4. Gestión del Valor Social (3LB)

- Atención 100% del Plan de Acción Gestión de Valor Social.
- Desarrollo e implementación del Índice de Bienestar Social (IBS).
- BP como parte de la solución.
- Bono proteger y beneficio solidario: 231.345 personas beneficiadas de las cuales 197.288 fueron bancarizadas.
- BP Bienestar: Reinserción al Sistema Financiero.
- BP Acelera: Generación de empleo.
- BP Combo: Mejora liquidez .

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Potencializar Banca Social: Fodempyme, Microfinanzas, fondos especiales. Nueva Estructura con alto nivel jerárquico e indicadores especializados.
- Programa para persona adulta mayor MAPAM: atención, charlas, capacitación en sitio web, etc.
- Nuevos indicadores de impacto social: No por saldos sino por familia, personas, empleos generados, etc.
- Programas equidad de género y educación financiera.
- Fortalecimiento de la Banca Social desde el Modelo de Negocios y la estructura organizacional.
- Formación del personal en LESCO, catálogo de productos para personas con discapacidad visual.
- BP Como parte de la solución a la Crisis COVID 19 mediante el Bono proteger y beneficio solidario: 231.345 personas beneficiadas de las cuales 197.288 fueron bancarizadas.

5. Gestión del Valor Ambiental (3LB)

- Atención 100% del Plan de Acción Gestión de Valor Ambiental.
- Negocios con enfoque ambiental: Metas superadas de Colocación de créditos verdes 2020-2022.
- Año 2022: 33 Galardones PBAE (29 BP Totales y 4 Sociedades Anónimas).
- Mayo 2021: Reconocimiento de la Bolsa Nacional de Valores al Banco Popular por ser primer emisor de Bonos Verdes en Costa Rica (¢50.000 millones).
- Año 2021: Calificación excelencia PGAI (Plan de Gestión Ambiental Institucional, otorgado por MINAE): Banco Popular 104,27, Pensiones 103,65, Valores 100,57.
- Programa de Educación Ambiental en alianza con el INA.
- 5001 operaciones al sector agropecuario por 200,784 millones de colones.
- Carbono neutralidad: Certificación Programa País.

6. Gestión del Gobierno Corporativo

Según el *ACUERDO CONASSIF 4-16 (antes Acuerdo SUGEF 16-16) REGLAMENTO SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO*, el Gobierno Corporativo es: Conjunto de relaciones entre la administración de la entidad, su Órgano de Dirección, sus propietarios y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos de la entidad, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.

Es debido a lo anterior por lo cual, bajo mi gestión, se impulsaron una serie de acciones encaminadas a visibilizar y potenciar el tema del Gobierno Corporativo en el Conglomerado, lo cual, se gestionó a partir de la contratación de una empresa externa, la cual, en conjunto con diversos actores de la organización, permitió tener claridad de cuál era la situación del Gobierno Corporativo y fundamentó la toma de decisiones al respecto.

a. Plan de Trabajo para el Diagnóstico y Mejora del Gobierno Corporativo en el Conglomerado

El Ejercicio referido, tuvo como Marco de Referencia los siguientes elementos:

- Principios de Gobierno Corporativo para Bancos de Basilea
- Acuerdo SUGEF 16-16 (actualmente Acuerdo CONASSIF 4-16) Reglamento sobre Gobierno Corporativo.
- Directrices de la OCDE sobre el Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas
- Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G-20.
- Código Voluntario de mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Modelo de las líneas:
 - Modelo de las tres líneas del The Institute of Internal Auditors (IIA) 2020.
 - The “four lines of defence model” for financial institutions

Producto de ese ejercicio, se llevaron a cabo las siguientes etapas, las cuales, se señalan de seguido, indicando, posteriormente, los principales resultados obtenidos:

Etapas 1: DIAGNÓSTICO

En el diagnóstico realizado, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- a. Evaluar de manera integral el proceso de Gobierno Corporativo del CFBPDC, considerando al menos los siguientes criterios: la estructura organizacional, el proceso de toma de decisiones, perfiles, rol de las partes interesadas, los conflictos de Interés, la transparencia y rendición de cuentas, de acuerdo con los marcos de referencia existentes.
- b. Identificación de brechas y definición de los niveles de criticidad de las brechas detectadas en el diagnóstico de Gobierno Corporativo, según las mejores prácticas y marcos de referencia existentes sobre Gobierno Corporativo.
- c. Analizar los Comités y Comisiones de las Juntas Directivas (Banco y Sociedades), para valorar cuáles deben permanecer, cuáles deben manejarse de forma Corporativa, revisar sus funciones, los informes a conocer, planes de trabajo, entre otros aspectos.
- d. Analizar la estructura de operación y deliberación de las Junta Directivas (Banco y Sociedades) con el fin de mejorar su rol en la toma de decisiones estratégicas.
- e. Analizar el sistema de Información Gerencial del CFBPDC
- f. Analizar los Comités y Comisiones de las Gerencias (General Corporativa y Sociedades Anónimas), para valorar cuáles deben permanecer, cuáles deben manejarse de forma corporativa, revisar sus funciones, los informes a conocer, plan de trabajo.
- g. Hacer un análisis de las recomendaciones emitidas por los órganos de control relacionadas con el Marco de Gobierno Corporativo, El Banco suministrara al adjudicatario las recomendaciones emitidas por los órganos de control relacionadas con el Marco de Gobierno Corporativo, para su respectivo análisis (enmendado).
- h. Revisar las políticas de Gobierno Corporativo.
- i. Realizar un análisis del marco de control interno, gestión de riesgos y cumplimientos sustentados en el Código de Conducta del Conglomerado Financiero BPDC y del Buen Gobierno Corporativo.
- j. Revisar los roles y gestión de las Áreas de control y las Auditorías.
- k. Analizar el marco de retribución y compensación.
- l. Evaluar el cumplimiento de los requisitos de Gobierno Corporativo
- m. Trazar el mapa de ruta para el fortalecimiento del Marco de Gobierno Corporativo en el CFBPDC.

Etapas 2: MEJORA

En el proceso referido, se establecieron las siguientes acciones, encaminadas a la mejora del Sistema de Gobernanza del Conglomerado.

- a. Proponer mejoras en los principales componentes que conforman el Marco de Gobierno Corporativo en el CFBPDC:
 - i. Código de Gobierno Corporativo.
 - ii. Código de Conducta.
 - iii. Políticas con partes interesadas.
 - iv. Reglamentos de los Comisiones y Comités.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- b. Valorar la conveniencia y oportunidad de establecer un Consejo Corporativo.
- c. Establecer la conformación, funciones, periodicidad, planes de trabajo, informes a conocer del Consejo Corporativo.
- d. Conformar las funciones, agenda, plan de trabajo, para cada instancia del Gobierno Corporativo de acuerdo con la normativa vigente.
- e. Valorar la conveniencia y oportunidad de establecer una dependencia técnica que brinde apoyo al Marco de Gobierno Corporativo
- f. Definir los indicadores de resultados para evaluar la eficiencia y eficacia del Gobierno Corporativo

Etapas 3: IMPLEMENTACIÓN

- a. Definición de planes de actividades para el cierre de brechas identificadas en la Fase 1 (Diagnóstico), en conjunto con los responsables del Conglomerado designados para gestionar el Gobierno Corporativo.
- b. Desarrollar un trabajo conjunto para el cierre paulatino de las brechas identificadas y la incorporación de las actividades operativas de gestión y control que permitan la mejora continua de los procesos, herramientas y reportes de Gobierno Corporativo.
- c. Brindar acompañamiento en el proceso de implementación de las actividades propuestas para el cierre de brechas.

Etapas 4: ÍNDICE DE GOVERNABILIDAD

- a. Desarrollo e implementación del índice de nivel de madurez del Marco de Gobierno Corporativo.
- b. Realizar un diagnóstico situacional exhaustivo sobre las prácticas de gobierno corporativo, otorgando una calificación basada en el cumplimiento de estándares internacionales, regionales y locales.
- c. El objetivo principal es determinar el nivel de cumplimiento general y específico del Conglomerado respecto a sus prácticas de gobierno corporativo, se deben identificar una serie de oportunidades de mejora específicas que deberían ser implementadas

Etapas 5: GESTIÓN DEL CAMBIO

- a. Definición y acompañamiento en el proceso de gestión de cambio para facilitar la transición y abordar las potenciales resistencias de las partes interesadas internas.
- b. Entrenamiento a las principales partes interesadas internas sobre sus responsabilidades en la implementación del Marco de Gobierno Corporativo en el CFBPDC. Lo que se requiere es que se capacite a los miembros de los Órganos de Control y Alta Administración, en buenas prácticas de gobierno corporativo y en la implementación sobre las mejoras del proceso.
- c. Plan de inducción sobre las responsabilidades en la toma de decisiones bajo el Marco de Gobierno Corporativo con una duración de una semana.

b. Resultados del Diagnóstico y Mejora del Gobierno Corporativo en el Conglomerado

DIAGNÓSTICO

Los resultados del diagnóstico permitieron identificar brechas en materia de gobernanza, según las mejores prácticas y los marcos de referencia existentes sobre Gobierno Corporativo. Estas brechas fueron clasificadas según sus niveles de criticidad (alto, moderado y bajo), las cuales fueron agrupadas en los siguientes componentes:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Roles y Responsabilidades de los Órganos de gobernanza.
2. Perfiles y composición de los órganos de gobernanza.
3. Estructura de Gobernanza.
4. Alta Gerencia.
5. Gestión de las áreas de control.
6. Sistema de retribución y comprensión.
7. Sistema de Información Gerencial.
8. Conflictos de interés del Conglomerado.
9. Políticas de trato con partes interesadas.

La Evaluación realizada, implicó la aplicación de una evaluación del nivel de madurez de la gobernanza del Conglomerado Financiero, la cual se midió contra los siguientes niveles de madurez, utilizados por la empresa evaluadora:

1	Bajo	Los procesos se realizan ad hoc, principalmente a nivel de proyecto y no se aplican en todas las áreas del negocio. La estructura de gobernanza es compleja o ineficaz. Ausencia de procesos inadecuados para nombrar, evaluar y establecer los planes de succión a directores. Políticas claves y apetito al riesgo aún por desarrollar.
2	Promedio	Los procesos se planifican y ejecutan de acuerdo con las políticas, pero las mismas no son totalmente integradas y llevadas a la práctica. Algunas duplicaciones o ineficiencias en la estructura de gobernanza. Ausencia de un seguimiento estratégico consolidado y alineado con el apetito de riesgo definido. Los procesos para nombrar directores se pueden mejorar.
3	Bueno	Se emplea un conjunto de procesos estándar y se sigue constantemente. Los procesos para satisfacer necesidades específicas se adaptan a las pautas de la organización. Sin duplicidad o ineficiencias en la estructura de gobernanza. El apetito de riesgo se entiende, no siempre es utilizado en la toma de decisiones claves. Las funciones de control tienen suficiente autoridad, independencia y recursos.
4	Líder	La estructura de gobernanza es altamente eficiente. Los puestos claves son ocupados por personas con alta competencia técnica, los procesos para nombrar, evaluar directores y planes de sucesión están alineados con prácticas líderes de mercado. Las políticas claves están desarrolladas, entendidas y actualizadas integradas. Las funciones de los órganos de control están alineadas con prácticas líderes de mercado, con suficiente autoridad, independencia y recursos. Uso demostrable del apetito de riesgo en la toma de decisiones claves para informar la estrategia y la planificación comercial anual.

Así las cosas, la evaluación fue llevada a cabo, considerando la aplicación de una herramienta de desempeño del gobierno corporativo en el Conglomerado Financiero, la cual, definió los indicadores de eficiencia y eficacia de la gobernanza, a través de los cuales se obtendrá el índice de gobernabilidad.

El Indicador Global, consideró los siguientes componentes, obteniendo la evaluación que se señala:

- Estructura y composición de los Órganos de Gobernanza **(2.40 de 4)**
- Roles y responsabilidades de los Órganos de Gobernanza **(1.93 de 4)**
- Alta Gerencia **(2.69 de 4)**
- Supervisión de la estrategia, riesgos y controles **(2.40 de 4)**
- Tema de decisiones **(2.50 de 4)**
- Desarrollo y cultura. **(3.25 de 4)**

Habiéndose aplicado la correspondiente evaluación, se estableció que la condición de la organización, en promedio, correspondía a una en la cual, los procesos se planifican y ejecutan de acuerdo con las políticas, pero las mismas no son totalmente integradas y llevadas a la práctica. Además, se contaba con algunas duplicaciones o ineficiencias en la estructura de gobernanza, así como que se carecía de un seguimiento estratégico consolidado y alineado con el apetito de riesgo, además de que había una oportunidad de mejora en los procesos para nombrar directores.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tal cual se puede observar, de las seis áreas de interés, cuatro se encontraban en la misma dimensión promedio de la calificación total, más cerca del límite inferior que del siguiente. Inclusive, en el caso de los Roles y Responsabilidades de los Órganos de Gobernanza, la calificación la ubicaba en una calificación de “Bajo”.

Por otra parte, una única dimensión (Desarrollo y Cultura) estaba ubicada en la Categoría de “Bueno”.

IMPLEMENTACIÓN

En esos componentes, se identificaron brechas, respecto de las mejores prácticas, emanando de ellas **43 recomendaciones**, a partir de las cuales, se establecieron **134 planes de acción** o actividades. Esas recomendaciones fueron agrupadas en **7 actividades generales**, a las que se les asignó un periodo de implementación (corto plazo: seis meses; mediano plazo un año y largo plazo dos años).

Como ya se señaló, se identificaron brechas, se emitieron las recomendaciones correspondientes y se establecieron planes de acción o actividades, con cuya concreción por parte del Conglomerado, se buscaría mejorar el nivel de madurez de la Gobernanza.

Los Planes de Acción fueron implementados, con excepción de los que están relacionados con la contratación del Miembro Externo de los Distintos Comités, los cuales, se encuentran en distintas etapas del proceso, a cargo de la Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

FASE DE MEJORA

Mejoras en principales componentes que conforman el Marco de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero:

1. Ajustes en la estructura de los Comités y de las Juntas Directivas de las Sociedades que conforman el Conglomerado Financiero:
 - a. Se estructuró un Comité Corporativo para temas asociados con cumplimiento (Ley 7786 (conocida como Ley 8204) (Banco y Sociedades).
 - b. Se impulsó y se incorporó un miembro externo dentro de la conformación de los siguientes comités:
 - Comité Corporativo de Auditoría.
 - Comité Corporativo de Remuneraciones y Nominaciones.
 - Comité Corporativo de Tecnologías de Información.
 - Comité Corporativo de Cumplimiento.
 - (El Comité Corporativo de Riesgo, por normativa, cuanta con un miembro externo).
 - c. Comité Corporativo de Tecnología de Información incorporó dos miembros de la Junta Directiva Nacional.
 - d. En los Comités de Gobierno Corporativo, los representantes de las Juntas Directivas de cada una de las Sociedades del Conglomerado participan únicamente durante los segmentos de las sesiones en las que se discutan y analicen temas de sus respectivas Sociedades.
 - e. Disolución de Comisión de Pautas, Políticas y Juntas de Crédito Local.
 - f. Se incorporó un representante de la Junta Directiva Nacional en cada una de las Juntas Directivas de las Sociedades, el cual asume el Puesto de Presidente de esa Junta, con la finalidad de brindar un mayor nivel de comunicación y coordinación a la entidad controladora, considerando su responsabilidad subsidiaria e ilimitada sobre los asuntos de las demás entidades integrantes del Conglomerado Financiero.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Desarrollo y Mejora de los Principales Documentos que conforman el Marco de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero:
 - a. Código de Gobierno Corporativo.
 - b. Código de Conducta.
 - c. Reglamento para la Organización y el Funcionamiento de la Junta Directiva Nacional y de las Juntas Directivas de las Sociedades del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
 - d. Reglamento para la Organización y el Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
 - e. Política de Conflictos de Interés.
 - f. Política de Idoneidad.
 - g. Se elaboró el documento *“Compendio de requisitos y condiciones de carácter obligatorio que deberán cumplir los aspirantes a ser miembros de la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y Desarrollo Comunal”* el cual se comunica a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras y al Poder Ejecutivo, informando los requisitos que deberán ser verificados durante el proceso de nombramiento de los miembros que conformarán la Junta Directiva Nacional.
3. Definición de Agendas mínimas anuales para la Junta Directiva Nacional y sus Comités y Comisiones.
4. Redacción de acuerdos: propuesta de formato para la redacción de incisos de acuerdos que requieran la ejecución de acciones específicas para su atención.
5. Material de apoyo: Se elaboró plantilla estándar para la presentación de los informes que deberán ser elevados a los órganos.
6. Formulario para el envío de documentos a los Órganos de Gobernanza: formulario, a nivel de sistema, a ser completado por todas aquellas Áreas que elevarán temas y/o documentos a los Órganos de Gobernanza. Permite a la Secretaría de Junta verificar que los temas que se incorporan en las agendas se encuentren alineados con las facultades de los Órganos de Gobernanza.
7. Indicadores para evaluar la eficiencia y eficacia del Gobierno Corporativo: conjunto de indicadores para medir la eficiencia y eficacia de la gobernanza del Conglomerado Financiero *“Lineamientos para la evaluación del nivel de madurez de la gobernanza”*.

GESTIÓN DEL CAMBIO

1. Programa de actualización y aprendizaje sobre Gobierno Corporativo: Con la empresa contratada, se impartieron capacitaciones a los Miembros de Junta Directiva Nacional, Alta Gerencia, Auditoría, Nivel Asesor y Ejecutivo:
 - a. Introducción e inducción al Gobierno Corporativo
 - b. Roles y responsabilidades de las partes interesadas internas
 - c. Funcionamiento de los principales órganos del Gobierno Corporativo
 - d. Administración de Conflictos de Interés
 - e. Divulgación y transparencia de la información
2. Aplicación Encuesta de Percepción.
3. Otros asuntos identificados en el Diagnóstico Integral del Gobierno Corporativo:
 - a. Funciones Directorio Nacional
 - b. Gestión de Cumplimiento Normativo
 - c. Canal de Denuncias

INFORME FINAL DE GESTIÓN

c. Otras Acciones Lideradas por la Gerencia General Corporativa

Desde la Gerencia General Corporativa se han liderado las siguientes acciones de trabajo:

1. Plan de Acción de la Gobernanza (más adelante los resultados alcanzados para el año 2022).
2. Proceso de capacitación, formación, actualización de conocimientos de la Alta Gerencia Conglomerada, el Nivel Ejecutivo y Asesor del Conglomerado:

Se ha establecido un robusto Plan de Actualización Gerencial Conglomerada, el cual, durante tres años (incluyendo 2023), ha contado con decenas de jornadas de capacitación en temas como los siguientes:

- a. Modelo de Negocios de Popular Pensiones, Popular Valores, Popular SAFI, Popular Seguros
- b. Modelo de Negocios y Crédito del Banco
- c. Temas Varios de Gobierno Corporativo
- d. Temas de Análisis del Entorno Económico, Político y Social
- e. Temas de Gestión de Riesgo y Supervisión
- f. Temas de Seguridad de la Información, Tecnología y Transformación Digital
- g. Temas de Finanzas Corporativas
- h. Temas de Gestión Estratégica Corporativa
- i. Temas de Transformación de la Cultura y Comportamiento Organizacional
- j. Temas de Liderazgo, Innovación y Gestión Moderna
- k. Temas de Normativas Relevantes: 7786, 9699
- l. Otros similares.

En el caso del año 2023, hemos llevado a cabo las siguientes jornadas de Capacitación:

- Programa de Gobierno Corporativo y la Gestión Bancaria (impartido por el INCAE a las Juntas Directivas de todas las Unidades de Negocio y al Nivel Ejecutivo Conglomerado).
- Bajo coordinación con la Secretaría de Junta: Desafío para entidades financieras en Costa Rica. Regulación y gestión del riesgo (participación de Juntas Directivas de las Unidades de Negocio) impartida por ExSuperintendente Javier Cascante.
- Modelo de Negocios de Popular Pensiones, Gerente de la Sociedad
- Modelo de Negocios de Popular Seguros, Gerente de la Sociedad
- Modelo de Negocios de Popular Valores, Gerente de la Sociedad
- Modelo de Negocios de Popular SAFI, Gerente de la Sociedad
- Desempeño de la Economía Mundial y los Mercados Financieros en el Primer Trimestre 2023, su Situación y Perspectivas, impartida por el especialista Axel Cristensen, Director de Estrategia de Inversiones para América Latina especialista de la Gestora de Activos más grande del Mundo: BlackRock .
- El rol de las líneas de defensa en la prevención de legitimación de capitales bajo un enfoque basado en riesgos, impartida por ExSuperintendente Javier Cascante.

3. Exhaustiva Evaluación del Sistema de Gestión de Cumplimiento y propuestas de mejora.

Se llevó a cabo la contratación de una Evaluación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo, bajo los siguientes alcances:

- a. Evaluar el sistema de gestión de cumplimiento normativo del Conglomerado Financiero, considerando para ello los siguientes marcos de referencia: ISO 37301, COSO Compliance Risk Management y el Acuerdo SUGEF 24-22.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- b. Analizar el establecimiento, desarrollo, implementación, evaluación y mejora continua del Sistema de Gestión de Cumplimiento, considerando los principios de integridad, gobernanza, proporcionalidad, transparencia y rendición de cuentas.
- c. Analizar el marco normativo del Banco y las herramientas en cuanto a prevención y detección de incumplimientos sobre las obligaciones de cumplimiento normativo por parte de colaboradores y terceras partes, así como en lo referente a la implementación oportuna de acciones correctivas.
- d. Determinar las brechas existentes entre el sistema de gestión de cumplimiento que desarrolla el Banco y los marcos de referencia: ISO 37301, COSO Compliance Risk Management y el Acuerdo SUGEF 24-22 y establecer las oportunidades de mejora correspondientes.

Producto de ese análisis, se generó el *Estudio Evaluación del Sistema de Gestión de Cumplimiento*, el cual fue presentado a la Junta Directiva Nacional y se generó un plan de trabajo para mejorar esa importante área del gobierno corporativo del Conglomerado.

- 4. Establecimiento de una serie de ámbitos de coordinación, con la finalidad de fortalecer el Equipo Gerencial Corporativo:

La Gerencia General Corporativa promovió la adopción de acuerdo, primero en la Comisión Ad Hoc de Estructura de la Gobernanza y luego en la Junta Directiva Nacional, la adopción del acuerdo JDN-5939-Acd-694-2022-Art-10, el cual incluye diferentes aspectos cuya coordinación y concordancia debe darse a nivel del Conglomerado como mecanismo de Fortalecimiento de la Gestión de la Gerencia General Corporativa y el Equipo Gerencial del Conglomerado. Entre esos aspectos se encuentran:

- a. Planeamiento estratégico, Táctico y Operativo
- b. Adecuada Gestión de Gobernanza
- c. Seguimiento Periódico a la Gestión
- d. Concordancia Estrategia de Inversiones
- e. Concordancia Estrategia Comercial
- f. Seguimiento Conjunto de las Industrias de cada UN
- g. Concordancia, Seguimiento Presupuestario
- h. Seguimiento Proyectos Estratégicos
- i. Concordancia y Seguimiento de Aspectos Financieros
- j. Conocimiento de los Lineamientos de las Entidades de Control y de los Alcances Normativos Relevantes
- k. Gestión Conglomerada del Riesgo:
 - Adopción de una Visión y Enfoque Común de Riesgo en el Conglomerado
 - Visión, enfoque, entendimiento común de indicadores del entorno
 - Revisión de planes de gestión de los distintos riesgos relevantes
 - Conocimiento, Análisis y Concordancia del Apetito de Riesgo
 - Continuidad del Negocio
- l. Gestión Conjunta de Negocios:
 - Generación de Sinergias de Negocio
 - Portafolio de Productos y Servicios Corporativo
 - Aprovechamiento de Oficinas Comerciales en la Promoción y Venta de Productos y Servicios de las S.A.
 - Conocimiento, Promoción e Información de Clientes Conglomerados
 - Aprovechamiento de Economías de Escala
- m. Eficiencia en la Gestión Conglomerada:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Implementación de Operaciones de Ingeniería Financiera
- Economías de Escala
- Seguimiento Conjunto de la Liquidez e Indicadores Financieros Relevantes
- Gestión de la Eficiencia, Competitividad, Gasto
- Inversiones Intragruppo (apego a Normativa y Sana Técnica de Gestión relacionada).
- Seguimiento a Gestión de Inversiones Intragruppo
- Gestión de Proveeduría Conjunta

d. Resultados de la Gestión de la Gobernanza 2022 (Plan Táctico e Índice de Gobernanza)

Como ya se señaló, el diagnóstico aplicado a la organización en el año 2021 llevó a una serie de acciones, respecto de las cuales, se ha abundado precedentemente. Producto de los esfuerzos realizados, se obtuvieron mejoras importantes y una buena calificación en los referentes evaluados, siendo ellos:

PLAN TÁCTICO DE LA GOBERNANZA CORPORATIVA: Resultado Anual: 99%.

Objetivo General: Consolidar un marco de Gobierno Corporativo que permita alcanzar un índice de gobernanza, enfocado en garantizar la eficiencia en la toma de decisiones, ejecución, dirección y control de la gestión del CFBPDC.

Objetivo 1: Definir e implementar un Marco de Gobierno Corporativo alineado a las mejores prácticas que permita alcanzar un nivel de madurez institucional con enfoque de Conglomerado.	Indicador: Implementación y medición del marco de gobierno corporativo. Resultado Anual: 100%.
Objetivo 2: Monitorear la gestión de la gobernanza de los Planes de tácticos alineados al Plan Estratégico del CFBPDC	Indicador: Revisión de logros, desviaciones, brechas y otros elementos que impacten en los planes de acción vigentes, para la toma de decisiones. Resultado Anual: 97%
Objetivo 3: Gestionar eficientemente el riesgo, control interno y el cumplimiento normativo aplicable al marco de Gobierno Corporativo	Indicador 1: Índice de madurez y/o Autoevaluación del Control Interno dentro del rango definido por la JDN. Resultado Anual: 100% Indicador 2: Apetito y perfil de riesgo en rango definido por JDN. Resultado Anual: 100% Indicador 3: Índice de Cumplimiento Normativo dentro del rango definido por la JDN. Resultado Anual: 100%

ÍNDICE DE GESTIÓN DE LA GOBERNANZA: EVALUACIÓN DEL NIVEL DE GESTIÓN DE LA GOBERNANZA

Para el año 2022, la misma empresa evaluadora, llevó a cabo la evaluación correspondiente, reportando importantes avances, como producto del esfuerzo realizado y exponiendo recomendaciones de mejora, las cuales, están en proceso de implementación.

La calificación obtenida reporta **una calificación global de 3.08**, sobre un máximo de 4. Por tanto, se ubica en el nivel denominado “bueno”.

Seguidamente, se detallan los resultados obtenidos por elemento y en cada una de las evaluaciones efectuadas, tanto la aplicada en Junio de 2021, como la aplicada en diciembre de 2022:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Producto de los esfuerzos realizados, tal cual se puede observar, ninguna de las áreas desmejoró y, por el contrario, cinco de seis tuvieron mejorías.

1. Estructura y composición de los Órganos de Gobernanza, se mantuvo con una calificación de 2.40.
2. Roles y responsabilidades de los Órganos de Gobernanza evolucionó de 1.93 a 2.43.
3. Alta Gerencia mostró la mayor mejora: pasó de 2.69 a 3.72
4. Supervisión de la estrategia, riesgo y controles pasó de 2.40 a 3.40, siendo el segundo de los aspectos con una mayor mejora.
5. Toma de decisiones también mejoró (de 2.50 a 3.00)
6. Desarrollo y cultura, se mantiene con una valuación alta, pasando a ser la segunda mejor evaluada (desplazada en esta evaluación por Alta Gerencia), mejorando de 3.25 a 3.50.

Seguidamente, se presenta la tabla con los resultados obtenidos en la evaluación del nivel de madurez a diciembre de 2022:



En ese sentido, se ha avanzado, hay aspectos por atender, siendo que la naturaleza de la Institución presenta desafíos importantes, dada su naturaleza, las cuales, demandan de esfuerzos superiores que involucran a diversos actores de su gobierno corporativo.

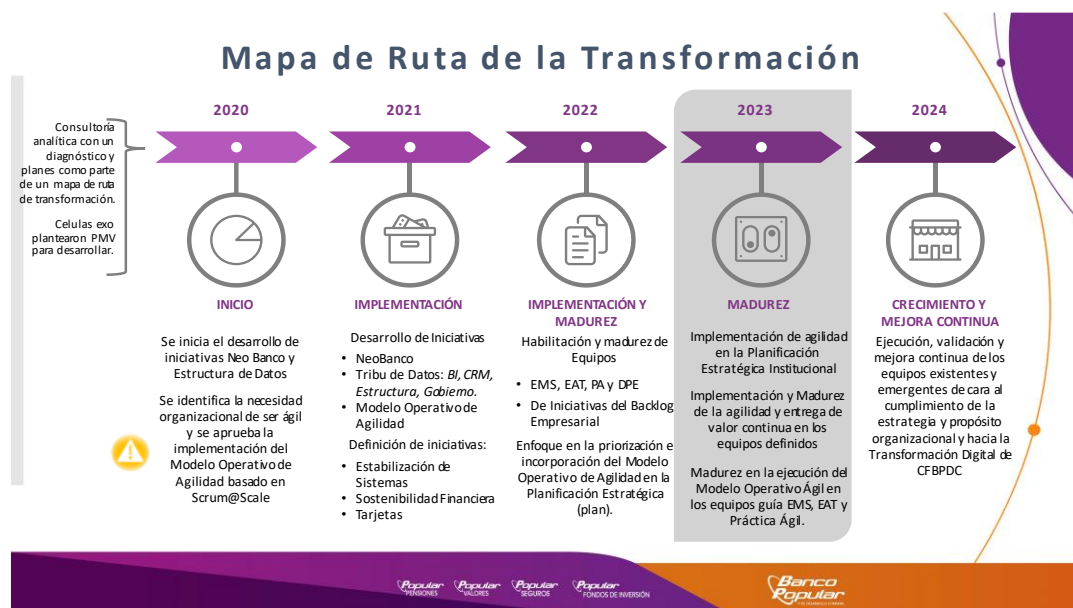
En ese contexto, bajo el liderazgo gerencial, se han avanzado importantes hitos, los cuales han quedado evidenciados en este informe, se tiene claridad respecto de los elementos en los cuales se debe trabajar y, claramente, existen desafíos en la gobernanza que deben ser asumidos con responsabilidad, claridad y visionario compromiso por parte de actores relevantes para su gobierno corporativo.

7. Gestión de la Transformación Digital

a. Mapa de Ruta de la Transformación

Se cuenta con el Programa de Transformación Digital que mantiene el objetivo de implementar, madurar y mejorar en la organización modelos de trabajo que permitan que aquellas acciones estratégicas propuestas con el fin de transformarla se implementen a partir de un esquema de gobernanza ágil, ordenado y transparente, en el cual nos encontramos en este año 2023 en la **Etapas de Madurez**, según se muestra seguidamente en el Mapa de Ruta de la Transformación:

INFORME FINAL DE GESTIÓN



b. Modelo Operativo de Agilidad (MOA)

Para el I cuatrimestre de 2023 se ha programado un total de 42 entregables (Product Backlog Ítems o PBI) para lograr la madurez del **Modelo Operativo de Agilidad (MOA)**, de los cuales se finalizaron 42, cumpliendo un 100,00% lo esperado del período; logrando un avance de 31,6% de en el plan de entregas programado para el año 2023. Considera la gestión de los siguientes equipos:

- Gestión del Meta Scrum Ejecutivo (EMS)
- Gestión del Equipo de Acción Ejecutiva (EAT)
- Gestión de Práctica Ágil – Coalición Guía

Modelo Operativo Ágil



Fuente: Informe del Programa Transformación Digital (PTD-0070-2023 del 22/05/2023), al I Cuatrimestre 2023.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

c. Iniciativas que reportan al Programa Transformación Digital

- **NeoBanco:** Para el I cuatrimestre de 2023, se cuenta con un 100% de avance respecto al plan de entregas anual.
- **Tribu de datos:** Para el I cuatrimestre de 2023, se cuenta con un 91,0% de cumplimiento para el avance esperado trimestral respecto al plan de entregas; consiste en el promedio de cumplimiento de los tres equipos que lo conforman:
 - **Inteligencia de Negocios, Business Intelligence** (BI, por sus siglas en inglés): Cumplimiento del 100% de las entregas esperadas.
 - **Servicio de Administración de Relaciones con los Clientes – Customer Relationship Management** (CRM, por sus siglas en inglés): Cumplimiento del 77,80% de las entregas esperadas. Cuenta con un Plan de Cierre de Brechas.
 - **Gobierno de Datos:** Cumplimiento del 100% de las entregas esperadas.

d. Otros logros en los Pilares de la Transformación (Personas, Procesos, Sistemas)

Personas:

- Definición, implementación y gestión del Proceso de Gestión de Cambio Organizacional.
- Fortalecimiento del proceso de Transformación Digital del Banco, incorporando las dependencias responsables de los procesos, sistemas y personas.
- Transformación de la normativa de Recursos Humanos para el reclutamiento, selección, capacitación, retención y gestión del ambiente laboral.
- Asignación de roles clave a funcionarios con mayor dominio tecnológico.
- Atracción de perfiles de gobierno de alto nivel: Director y Subdirector Tecnológico.

Procesos:

- Optimización de procesos mediante 5 Proyectos de Ciencia de Datos: 1) Disminuir Cancelaciones Anticipadas, 2) Optimizar la liquidez del Efectivo, 3) Disminuir la cantidad de Fraudes, 4) Disminuir la cancelación de Tarjetas de Crédito, 5) Optimizar la atención de clientes digitales (Banca Fácil)
- Transformación del proceso de Gestión de Datos hacia una organización Data Driven que toma decisiones basadas en Datos.
- Sistematización: Adquisición e implementación herramientas para optimización de procesos de negocio (CRM) y de soporte (ERP).
- Digitalización: Proyecto de autogestión del crédito.
- Automatización: Gestión de proyectos de automatización con Power Automate con Microsoft.
- Robotización: Formación y gestión de primeros proyectos de RPA (Robotic Process Automation) con el acompañamiento de Microsoft.
- Inicio proceso de Gobernanza de Datos.
- Fortalecimiento del proceso de Continuidad del Negocio.

Sistemas:

- Implementación de un Neobanco.
- Alianzas estratégicas con Microsoft.
- CRM Contratación de partner de clase mundial.
- Adquisición de herramientas de automatización, analítica, control y optimización de procesos.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

8. Gestión de la Sostenibilidad

- Fortalecimiento de la Gobernanza de la Sostenibilidad a través de la Gestión del Consejo de Sostenibilidad Corporativo y Plan ASG con alcance de Conglomerado.
- Estudio de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés alineado a los temas materiales, e integrado en la estrategia.
- Índice Reputacional – Índice MERCO: Dic-2021 Primer ingreso al ranking, Posición 20 (2020 no aparece en las primeras 100 empresas).
- Ranking Responsabilidad ESG – Índice MERCO: Mar-2022 Posición 24 (Medio ambiente: BP lugar 29 / Social: BP lugar 24 / Gobernanza: BP lugar 22)
- Reporte de Sostenibilidad GRI 2021 CFBPDC: 1er Reporte accesible Centroamérica; 2do Reporte accesible Latinoamérica.
- Se cuenta con el siguiente sitio dentro de la Página Web Oficial del Banco, en donde se comparte con nuestros grupos de interés lo siguiente:
 - Reportes Anuales de Sostenibilidad (undécimo reporte del Banco y el sétimo como Conglomerado Financiero): <https://www.bancopopular.fi.cr/reportes-de-sostenibilidad-banco-popular/>
 - Asuntos más relevantes de la sostenibilidad y comunicación corporativa: <https://www.bancopopular.fi.cr/sostenibilidad-y-comunicacion/>
- Banco Popular y de Desarrollo Comunal reconocido por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) como Entidad Libre de Efectivo (May-2023). La certificación (Programa L) se otorga a las entidades que incentivan y logran la máxima utilización de los servicios o canales electrónicos que están disponibles hacia los clientes para sus transacciones de cobro y pago, reduciendo así el riesgo asociado al manejo de efectivo y sus costos asociados.

9. Gestión de FODEMIPYME

- FODEMIPYME consolida su liderazgo en el mercado de las garantías para las Mipymes.
- Producto de la gestión activa se logró que el Fondo Nacional de Avalos fuera asignado, por la Asamblea Legislativa, a FODEMIPYME por un monto de US\$270.0 millones (Ley 10106 del 20 de diciembre del 2021).
- Se logró la transformación digital, del Fondo de Avalos, para otorgar avalos y garantías autoexpedibles mediante una robusta plataforma tecnológica. La plataforma tecnológica permite la dinamización del crédito al sector productivo.
- Se impulsa la gestión del conocimiento a nivel de Fodemipyme permitiendo la formación y capacitación internacional de su personal. Fruto de este esfuerzo se logra operativizar los modelos de avalos de cartera por pérdida esperada que abren la puerta a la comercialización de programas de financiamiento como ACELERA. (Primer programa que permite que la garantía no sea una barrera para el acceso al crédito de los microempresarios).
- Se genera una contribución, al Sistema Financiero Nacional, brindándole conocimiento transversal mediante dos grandes eventos: Foro Internacional de Garantías y la presencia de la Secretaría General de REGAR (Red Iberoamericana de Garantías) en Expopyme 2023, con lo cual se dio inicio a un proceso de evangelización a nivel nacional en lo relacionado al uso y beneficios que producen en el sector productivo los Sistemas de Garantías.
- Se fortalece integralmente toda la estructura operativa del FODEMIPYME para potenciar los niveles de colocación de crédito, avalos y servicios de apoyo empresarial a los sectores de pequeños y medianos empresarios.
- Se ha logrado dar a conocer, a nivel nacional, la existencia del Fodemipyme el cual por años estuvo oculto como un apéndice del Banco Popular. Actualmente es un Fondo más dinámico, con mayor tecnología, pero sobre todo con una marca posicionada y con mayor incidencia en el sector

INFORME FINAL DE GESTIÓN

productivo nacional.

- En términos cuantitativos se logra un crecimiento de la cartera de crédito del 30,25%, la mora mayor a 90 días se logra bajar del 8,28% al 2,06%, la cartera avalada crece un 30,04%, y se genera un crecimiento patrimonial del 25,04%.
- Se consolida la red de Operadores Financieros, con 16 entidades aprobadas entre Bancos Públicos, Banco Privados y Cooperativas.
- A marzo 2023, el FODEMIPYME (Fondo de Crédito/Fondo del SBD/Fondo de Avaes) acumula un monto total de Saldo de Cartera de ₡41.085 millones y 2.086 operaciones activas.

10. Gestión de la Banca Social

- Año 2022, se estableció a todos los clientes, salvo los Corporativos, una tasa fija, como techo, durante los meses de noviembre, diciembre y enero 23. Con ello se buscó apoyar a los clientes en momento de altas tasas de interés y así también controlar el indicador de mora.
- Asignación de 100.000 millones de colones para el programa BP Bienestar (programa de crédito para personas físicas que se encuentren en sobre endeudamiento) de los cuales 74.000 millones se registran en la estructura del banco y 24.000 millones en la estructura de Fondos Especiales.
- Estamos impulsando en la Asamblea Legislativa, en conjunto con el Poder Ejecutivo, un proyecto de Ley que permitirá inyectar nuevos recursos a los Fondos Especiales, en aproximadamente 30.000 millones de colones por año, para apoyar el programa de BP Bienestar.
- Durante la crisis de la pandemia (COVID 19) se alcanzaron los siguientes logros:
 - Conscientes de la problemática del Gobierno les brindamos el apoyo logístico e informático para canalizar el beneficio económico del Bono Proteger, con el siguiente resultado: 231.345 personas beneficiadas de las cuales 197.288 fueron bancarizadas por nuestro banco (inclusión financiera), con un monto total de depósitos realizados de más de ₡39.000 millones.
 - En el momento más crítico de la pandemia se brindó apoyo financiero mediante el beneficio solidario. En el año 2020 se realizaron 115.091 arreglos de pago y refinanciamientos para 83.746 clientes y por un monto total de ₡1.369.652 millones. En el 2021, se realizaron 22.526 arreglos de pago y refinanciamientos para 18.117 clientes y por un monto total de ₡243.647 millones. A partir del año 2022, período de post pandemia, se mantuvo este beneficio solidario.
 - La siguiente imagen resume la gestión COVID-19 de los fondos especiales durante el año 2020:

DIRBDS		BANCA SOCIAL
Gestión COVID 19 – Año 2020		
Producto	Monto	Impacto
Fondo de Crédito (FODEMIPYME)	11 871 266 862	222 PYMES
FEVI	7 000 000 000	175 Soluciones - Impacta 660 personas
FEDE	4 000 000 000	17 OES - Impacta 700 Microempresas
Pignoración	2 000 000 000	1200 Operaciones - Impacta 70% Mujeres
FAVI (*)		

(*) Limite 1,65% deterioro máximo 1,85%, cierre 1,12%



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Con la crisis provocada con la pandemia en el año 2020 nuestro objetivo principal con los fondos especiales fue que las micro y pequeñas empresas no se cerraran su actividad económica y mantener su financiamiento de forma adecuada.
 - Para los fondos especial bajamos la tasa de interés de un 6% a un 4.5% para que logran hacerles frente a sus deudas, además de beneficios como ampliación de plazos y periodos de gracia y refinanciamientos.
 - Con esas acciones se logra que 222 Mipymes no cerraran sus negocios.
 - En Fondos Especial de Vivienda, el cual es una cartera de clientes que no tiene acceso a la vivienda en la Banca Comercial, se logra que 175 núcleos familiares no perdieran su vivienda; con ello se impactó a más 660 personas.
 - 17 organizaciones de la economía social que se le otorga esos beneficios desde la Banca Social.
 - Se le otorga además esos beneficios a la cartera de pignoración que sumó 1200 operaciones de los cuales 70% son mujeres en su mayoría jefas de hogar.
- La siguiente imagen resume la gestión de mayor impacto en los fondos de la Banca Social 2020-2022:



- A marzo 2023, los Fondos Especiales (FEDE/FEVI/FAE-FAVI) acumulan un monto total de Saldo de Cartera de \$45.590 millones y 2.406 operaciones activas.
- En cuanto a FOFIDE (BP Empresarias/Asadas/Microcrédito), acumula a marzo 2023 un monto total de Saldo de Cartera por \$37.922 millones, un Saldo Disponible de \$5.709 millones y 2.972 Operaciones activas.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

11. Gestión de Conglomerado: Popular Pensiones S.A.

a. Logros Financieros y de Negocios

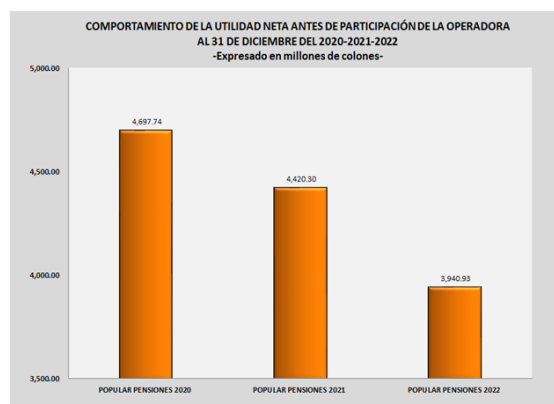
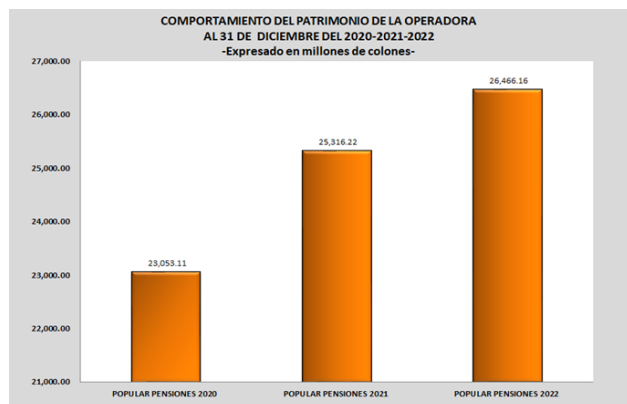
Indicadores financieros definidos por el accionista

Del cumplimiento de los indicadores aprobados por la Junta Directiva Nacional para Popular Pensiones, se tiene a marzo del 2023 un cumplimiento del 99,88%, como se detalla en el cuadro siguiente, junto con los resultados de reporte trimestral a partir de la última modificación de indicadores aprobada mediante acuerdo JDN-5951-Acd-856-2022-Art-8 del 26/10/2022:

INDICADOR	PESO	DETALLE DEL INDICADOR	dic-22	mar-23
Utilidad neta / Patrimonio /1	10%	Índice Interno	15,15%	13,63%
		Índice Industria	14,64%	7,28%
		Cumplimiento Meta	100,00%	100,00%
		Calificación	10,00%	10,00%
Utilidad real versus proyectada	30%	Utilidad real	3 941	918
		Utilidad proyectada	4 011	512
		Cumplimiento Meta	98,26%	100,00%
		Calificación	29,48%	30,00%
Gastos Administrativos / Utilidad operacional bruta	40%	Índice Real	62,93%	63,98%
		Índice Proyectado	64,22%	79,84%
		Cumplimiento Meta	100,00%	100,00%
		Calificación	40,00%	40,00%
Variación interanual de Volumen Administrado	20%	Índice Interno	107,37%	102,45%
		Índice Industria	107,03%	103,06%
		Cumplimiento Meta	100,00%	99,41%
		Calificación	20,00%	19,88%
CALIFICACION FINAL			99,48%	99,88%

También, en períodos anteriores (Dic-2018: 100%, Dic-2019: 100%, Dic-2020: 100,00%, Dic-2021: 98,08%) se dio cumplimiento satisfactorio de los indicadores financieros definidos y rigen a partir de Enero 2018 (JDN-5522-Acd-924-2017-Art-4 del 17/12/2017); como parte de la administración eficiente de los recursos.

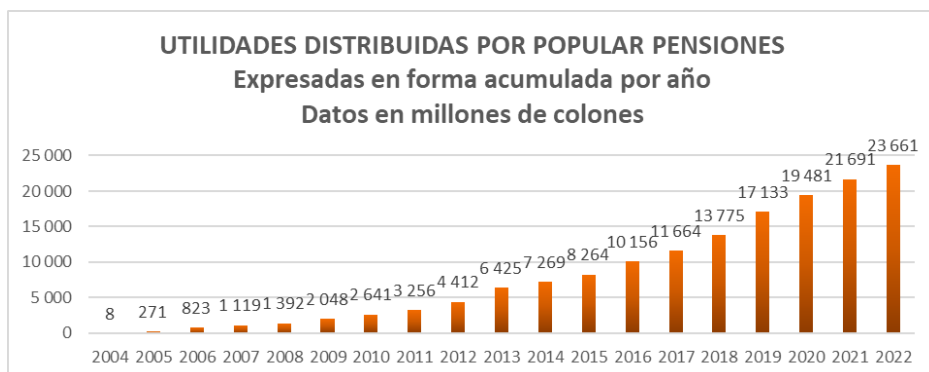
Patrimonio y Utilidad Neta



INFORME FINAL DE GESTIÓN

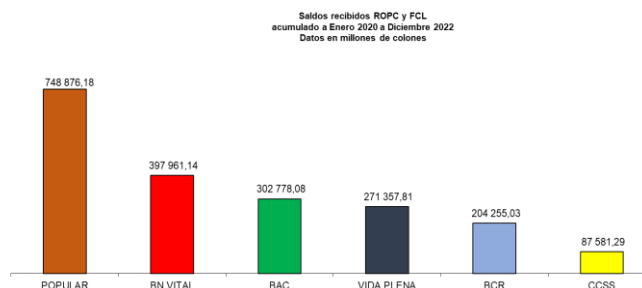
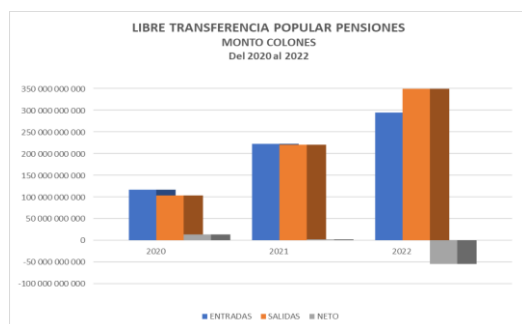
Distribución de Utilidades

Popular Pensiones ha distribuido utilidades por 19 años consecutivos, con un monto total acumulado de ₡23.661 millones. Al último periodo 2022 se distribuyeron ₡1,970 millones entre los afiliados al ROPC.



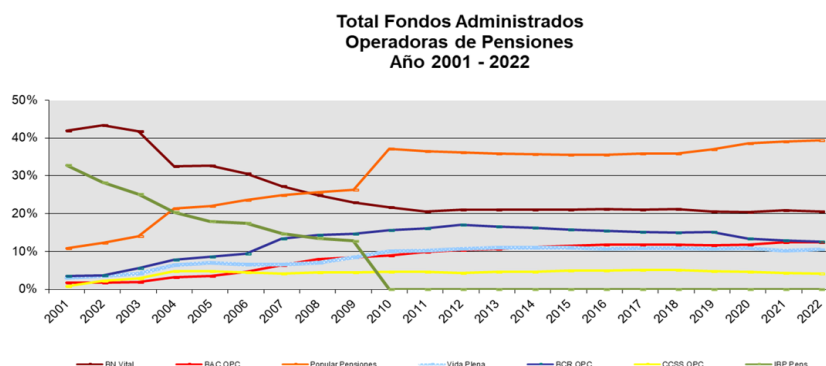
Proceso Libre Transferencia

El siguiente es el resultado económico alcanzado en el proceso de libre transferencia del ROP y FCL y de los saldos recibidos por proceso de libre transferencia del ROP y FCL; respectivamente:



Participación de Mercado

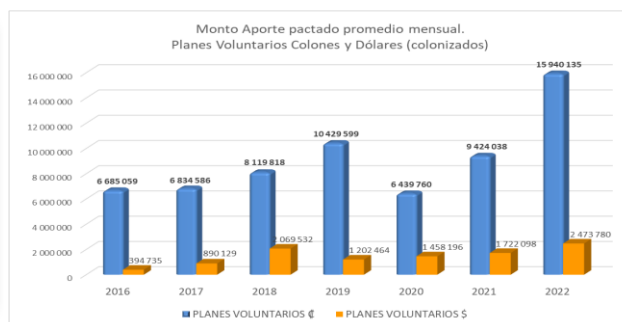
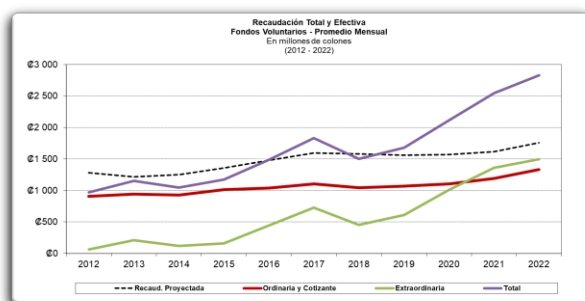
Popular Pensiones ha sostenido su liderazgo en participación de mercado, manteniendo el primer lugar en la industria, con un 39% al corte de diciembre 2022.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Planes Voluntarios

Recaudación promedio mensual de Fondos Voluntarios y el Monto promedio mensual de aportes pactados de nuevos contratos voluntarios, respectivamente:



Rentabilidad de los Fondos Administrados

Popular Pensiones ha alcanzado rentabilidades competitivas en los fondos administrados con respecto al promedio de la industria.

Superintendencia de Pensiones Costa Rica

Periodo 2022
Rentabilidad de los fondos

Fondo: a. PENSION OBLIGATORIA COMPLEMENTARIA

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	-1.05	9.44	8.49	9.48	
BCR-PENSION	1.70	9.23	8.80	9.42	
BN-VITAL	0.79	9.37	9.10	9.85	
CCSS-OPC	0.31	10.34	8.80	10.25	
POPULAR PENSIONES	2.89	11.65	10.13	9.86	
VIDA PLENA OPC	2.58	10.13	9.35	9.81	

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	6	4	6	5	
BCR-PENSION	3	6	4	6	
BN-VITAL	4	5	3	3	
CCSS-OPC	5	2	4	1	
POPULAR PENSIONES	1	1	1	2	
VIDA PLENA OPC	2	3	2	4	

Superintendencia de Pensiones Costa Rica

Periodo 2022
Rentabilidad de los fondos

Fondo: b. CAPITALIZACION LABORAL

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	11.37	-0.31	8.62	8.31	9.12
BCR-PENSION	11.74	4.11	11.19	10.41	9.97
BN-VITAL	11.48	1.88	10.54	10.23	10.00
CCSS-OPC	11.43	0.91	9.00	7.88	9.30
POPULAR PENSIONES	11.19	5.84	9.44	9.22	9.13
VIDA PLENA OPC	11.89	5.49	10.90	10.42	10.00

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	5	6	6	5	6
BCR-PENSION	2	3	1	2	3
BN-VITAL	3	4	3	3	1
CCSS-OPC	4	5	5	6	4
POPULAR PENSIONES	6	1	4	4	5
VIDA PLENA OPC	1	2	2	1	1

Superintendencia de Pensiones Costa Rica

Periodo 2022
Rentabilidad de los fondos

Fondo: c. VOLUNTARIO A EN COLONES

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	11.15	4.00	7.40	7.98	8.74
BCR-PENSION	11.80	4.49	10.86	10.37	10.01
BN-VITAL	11.61	2.16	10.61	10.05	9.86
POPULAR PENSIONES	11.69	6.24	8.90	8.52	9.08
VIDA PLENA OPC	11.75	3.03	9.74	9.27	9.26

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	5	3	5	5	5
BCR-PENSION	1	2	1	1	1
BN-VITAL	4	5	2	2	2
POPULAR PENSIONES	3	1	4	4	4
VIDA PLENA OPC	2	4	3	3	3

Superintendencia de Pensiones Costa Rica

Periodo 2022
Rentabilidad de los fondos

Fondo: e. VOLUNTARIO B EN COLONES

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	8.76	-0.76	8.49	8.48	9.00
BCR-PENSION	10.15	4.32	11.27	10.67	10.36
BN-VITAL	9.32	2.52	10.86	10.25	10.30
POPULAR PENSIONES	9.88	7.19	9.82	9.38	9.60
VIDA PLENA OPC	9.67	5.18	9.93	9.43	9.82

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	5	5	5	5	5
BCR-PENSION	1	3	1	1	1
BN-VITAL	4	4	2	2	2
POPULAR PENSIONES	2	1	4	4	4
VIDA PLENA OPC	3	2	3	3	3

Superintendencia de Pensiones Costa Rica

Periodo 2022
Rentabilidad de los fondos

Fondo: d. VOLUNTARIO A EN DOLARES

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	4.67	-0.68	2.23	3.51	4.05
BCR-PENSION	5.78	1.66	6.33	6.61	5.84
BN-VITAL	4.70	-2.02	4.61	4.97	4.86
POPULAR PENSIONES	5.68	1.92	4.85	5.09	5.36

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	4	3	4	4	4
BCR-PENSION	1	2	1	1	1
BN-VITAL	3	4	3	3	3
POPULAR PENSIONES	2	1	2	2	2

Superintendencia de Pensiones Costa Rica

Periodo 2022
Rentabilidad de los fondos

Fondo: f. VOLUNTARIO B EN DOLARES

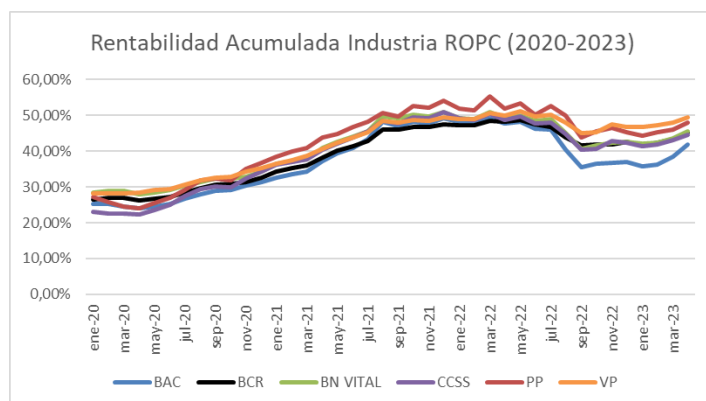
MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	4.47	-1.72	3.29	4.20	4.59
BCR-PENSION	5.75	1.26	6.64	6.62	5.87
BN-VITAL	5.54	-2.71	4.16	5.13	5.50
POPULAR PENSIONES	5.10	2.25	4.63	4.79	4.94

MES	Historico	Actual	3 Años	5 Años	10 Años
BAC SI PENSIONES	4	3	4	4	4
BCR-PENSION	1	2	1	1	1
BN-VITAL	2	4	3	2	2
POPULAR PENSIONES	3	1	2	3	3

Rentabilidad Acumulada

Rentabilidad acumulada del ROPC, la cual se calcula de acuerdo a la variación diaria del valor cuota, sumando cada una de las variaciones en el rango de tiempo de medición.

INFORME FINAL DE GESTIÓN



b. Logros Sociales

Popular Pensiones ha logrado consolidar y mantener una posición de liderazgo en temas sociales y ambientales que se complementan con el ámbito financiero en la triple línea base de la responsabilidad social empresarial. A esto se suma la Certificación como Empresa Socialmente Responsable según la norma INTE G35, la cual se ha renovado de manera satisfactoria hasta el periodo 2022.

Asimismo, se detallan las principales acciones realizadas como parte del compromiso de Popular Pensiones en temas de Educación Financiera, cumpliendo en un 100% con los planes de trabajo:

- Consejos de Educación Financiera
- Charlas
- Abordaje de personas con alto endeudamiento
- Boletines informativos de Educación Financiera
- Boletín trimestral para personas próximas a jubilarse
- Programa Cómplices del Bienestar
- Convenio MEP
- Convenio EDA – UNA
- Alianzas
- Publicaciones en redes sociales
- Cápsulas de radio

c. Logros Ambientales

A continuación, se muestran los principales galardones ambientales, obtenidos por Popular Pensiones durante el periodo 2020-2022:

Rubro	2020	2021	2022
Programa Bandera Azul Ecológica (PBAE)	Nota 100 6 estrellas blancas	Nota 100 6 estrellas blancas	Nota 100 6 estrellas blancas y 1 verde
Programa Gestión Ambiental Institucional (PGAI)	Nota de excelencia 103.55	Nota de excelencia 103.65	Nota de excelencia 96,64%
Programa País Carbono Neutralidad 2.0	Empresa Carbono Neutral- Plus	Empresa Carbono Neutral- Plus	Empresa Carbono Neutral- Plus

INFORME FINAL DE GESTIÓN

d. Logros en Gobernanza

Popular Pensiones, en coordinación con el Conglomerado; desarrolló una serie de esfuerzos tendientes a mejorar su modelo de gobernanza; contando con el acompañamiento de la empresa COS en el año 2021 y de KPMG desde ese año hasta la fecha.

- Dentro de las acciones más importantes llevadas a cabo se destacan:
- La conformación del Área de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento a partir de la incorporación de la función de gobernanza en el anterior Área de Cumplimiento y Riesgo.
- Guía Consolidada de Responsabilidades de la Junta Directiva y Fiscalía de la Operadora, resultado de la preocupación por buscar mecanismos para la correcta y clara distribución de funciones entre la Gerencia, Junta Directiva y el Conglomerado y que fue compartida con todo el Conglomerado.
- Fue presentada a la Junta Directiva Nacional una propuesta de mejora en instrumentos fundamentales de Gobernanza; como el Código de Gobierno Corporativo; el Código de Conducta y el Reglamento de Comités y Comisiones.
- Evaluación por 2 años consecutivos del denominado Índice de Madurez de Gobierno Corporativo a partir del diseño instrumental desarrollado por la empresa KPMG.
- Implementación de ajustes incorporados en el Reglamento de Comités y Comisiones; entre ellos la ejecución de la Presidencia de la Junta Directiva de Popular Pensiones por un miembro de la Junta Directiva Nacional, las calendarizaciones de sesiones de trabajo entre representantes de las Juntas Directivas y las Gerencias Generales del CFBPDC, establecimiento de agendas anuales para las sesiones de Juntas y Comités; entre otros.

e. Otros aspectos relevantes

Logros en Transformación Digital

Se definió como prioridad el establecimiento de una infraestructura tecnológica y servicios que permitieran el cumplimiento de sus objetivos, de tal forma que la transformación digital se planteó en varias etapas:

1. Capacitación y formación de agentes de cambio en el proceso de Transformación Digital.
2. Digitalización de los procesos de la operadora.
3. Desarrollo de una cultura de Transformación Digital, a través de la Innovación y la Tecnología, que basada en la gestión del dato, logre la construcción de productos y servicios que incrementen el valor para el cliente.
4. Modelos de negocios digitales.

A partir de lo anterior, Popular Pensiones implementó de manera exitosa los siguientes canales digitales y mejoras a estos; lo anterior, para brindar innovación al servicio y mejorar el contacto con los afiliados:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Página Web Responsive.
- App móvil transaccional Popular Pensiones.
- Plataformas en la nube de Voice Robot (Amazon Web Services), Whatsapp Biz (Vonage) y Lenguaje Natural (Azure), cuentas de desarrollador (App Store, Google Play y App Gallery), Amazon Textract y Zoom.
- BOT conectado al App, Correo, SMS, Facebook/Messenger, WhatsApp, Telegram e IVR.
- Plataforma de administración RPA (Automatización Robótica de Procesos).
- Atención de vulnerabilidades remitidas por el área de Seguridad Informática de Popular Pensiones.
- Evaluación y ajuste en Redes Sociales.
- Directriz Número 051 MTSS-MICITT, en la cual se establece de acatamiento obligatorio para el sector público costarricense, la implementación del estándar.
- WCAG 2.1 "Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web".
- Hosting en nube (sitio seguro).

Mejora y automatización de procesos; aseguramiento de calidad

Popular Pensiones dio inicio en el año 2020 a un proceso de mejoramiento de sus procesos internos, la automatización y el aseguramiento de la calidad del servicio.

Las primeras fases del proyecto, específicamente el análisis y diseño de procesos fue realizado con el acompañamiento de la empresa KPMG.

Ese año se estableció la primera ruta de automatización enfocada en los procesos relevantes del negocio; que van desde la promoción y afiliación hasta la entrega de beneficios pasando por la inversión de recursos, la administración de las cuentas individuales y el servicio al cliente; y que incluyó entre otros:

- Desarrollar un canal web transaccional
- Depurar la Base de Datos de FCL
- Desarrollar de módulo de control y alertas automatizadas de contratos
- Automatizar el cálculo y registro de deterioro.
- Desarrollar un módulo de control y alertas automatizadas de retiros
- Capturar contratos de planes de beneficio en la plataforma denominada pensiones web
- Controlar los derechos de retiro según contrato
- Migrar la aplicación de boletas de afiliación a un nuevo ambiente
- Automatizar el cálculo de beneficio fiscal

En el año 2021 se dio un tratamiento similar a los principales procesos de apoyo de la organización lograndose mejoras en el pago de planillas, en la visión estratégica de la función de capital humano y en la definición de una agenda de actividades y automatizaciones adicionales a las planteadas en la primera ruta de automatización. En esta ocasión se contó con el apoyo de la empresa externa CDT.

En el año 2022 se ha continuado con el desarrollo de una serie de aplicaciones que faciliten, mejoren el control y la eficiencia operativa; dentro de las cuales se incluye el funcionamiento del aplicativo de presupuesto y la emisión de estados financieros de forma automatizada.

Adicionalmente a las iniciativas desarrolladas y derivadas de procesos de análisis y mejora realizados de manera sistemática; la operadora sigue diseñando y gestionando otros requerimientos que buscan reducir riesgos, generar eficiencia operativa y dar atención a la normativa, dentro de estas se pueden mencionar:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Implementación de un módulo de captación y retención del talento donde los colaboradores aplican directamente en el sistema en una “bolsa de empleo”, que brinde acceso a la información histórica de los concursos, expedientes y evidencias, para la evaluación y mejora continua que se estima estar en funcionamiento en el mes de febrero 2024.
- Para la administración de contratos está en proceso la implementación de alertas activadas, flujos parametrizables para revisiones y aprobaciones de trámites directamente en sistema, y aprobación y firmas de documentación; que se espera su implementación total a junio 2023.
- La actualización de perfiles de puesto, visualización y edición de manuales y perfiles de puesto en el módulo de recurso humano que se espera su implementación total a junio 2023.
- La gestión de riesgos de trabajo mediante un módulo de salud y seguridad laboral con alertas automatizadas y activadas por botón o por estado de riesgos, en proceso de definición de su atención.
- Automatización del proceso de cierres diarios en el área de contabilidad, que se espera su implementación total a diciembre 2023.
- Desarrollo del módulo de cuentas por pagar que se espera su implementación total a diciembre 2023.

Durante el segundo semestre del año 2022 fue finalizado el proyecto de aseguramiento de calidad con el propósito de optimizar la integración de los procesos de mejora previo, a disponer de un único mapa de procesos de la Operadora, organizar la información relativa a riesgos por procesos e impactar la eficiencia operativa por medio de una nueva y simplificada estructura documental y de procesos; alineada a mejores prácticas empresariales.

Para esta fase de mejora, se contó con el asesoramiento de la empresa QCS y actualmente se ha establecido un equipo implementador encargado de poner en ejecución las mejoras identificadas.

Sinergias de Negocio CFBPDC

Entre las principales acciones del periodo se destacan:

- Comercialización y servicio por medio de las plataformas del Banco Popular.
- Visitas a empresas para brindar servicio y colocación de productos, en forma conjunta con las oficinas comerciales del Banco Popular.
- Capacitaciones a ejecutivos de BP Global y Banca para el Desarrollo.
- En análisis, la propuesta con Popular Seguros para la Póliza Colectiva de Vida para clientes del Régimen Voluntario.
- Contrato de servicios de custodia con Popular Valores.
- Posibilidad de mantener disponibilidades (liquidez) de un 2.5% mensual con el Banco Popular como intermediario financiero, lo anterior según lo establece el Reglamento de Gestión de Activos aplicable a Popular Pensiones.
- Implementación de los procesos del Marco de Gestión y Gobierno de TI (SUGEF 14-17), por medio de la consultoría de Conglomerado.

Aprovechamiento de economías de escala

En virtud de la “Contratación para la Prestación de Servicios de Bajo Valor Añadido del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A.” al periodo 2022 se encuentran activos los siguientes servicios:

- Tecnología de Información
- Seguridad de la Información

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Capital Humano
- Asesoría Legal
- Riesgos
- Publicidad
- Secretaría JDN
- Entre otros

Principales cambios en el ordenamiento jurídico

Ley 9839. Ley para la entrega del Fondo de Capitalización Laboral a los trabajadores afectados por crisis económica.

En el periodo 2022 y como parte de las medidas impulsadas por el Gobierno para paliar los efectos de la pandemia se aprobó la Ley 9839, que incorporó dos nuevas causales de retiro de los recursos del Fondo de Capitalización Laboral (FCL): por suspensión del contrato de trabajo o disminución de la jornada laboral.

Desde la Alta Dirección de Popular Pensiones se propició la toma de decisiones para atender las nuevas solicitudes derivadas de la supra mencionada ley, se incorporó un “*call center*” externo, se modificaron procedimientos para la atención de los nuevos requerimientos y se automatizaron algunos otros, se diseñó una campaña de información hacia los afiliados con el objetivo de poder satisfacer de manera oportuna la demanda.

Es importante resaltar que, en el proceso de negociación del texto legislativo, Popular Pensiones tuvo una participación en la consecución de los equilibrios necesarios, de tal forma que se lograra el mayor beneficio posible para la gente, sin detrimento de los principios que subyacen la creación del FCL.

Ley 9906. Ley para resguardar el derecho de los trabajadores a retirar los recursos de la pensión complementaria.

La aprobación de esta ley tuvo una profusa discusión y una alta exposición mediática. En sus orígenes el proyecto de ley promovía el retiro total de los recursos del fondo del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROP), situación a que todas luces desvirtuaba la concepción del segundo pilar como parte del sistema de pensiones y lo convertía en un fondo de desaccumulación.

El proyecto también pretendía la eliminación de la administración de los recursos del aporte del trabajador al fondo del trabajo que retiene el Banco Popular y de Desarrollo Comunal y gestiona durante más de 24 meses; esta situación atentaba contra la base jurídica y naturaleza del Banco.

En coordinación con autoridades de la Operadora y el Banco se logró, en el proceso de negociación, la incorporación de un texto que permitiera el fortalecimiento del ROP manteniendo la naturaleza del Banco Popular. Además, se incorporaron sendos transitorios por medio de los cuáles se establecieron mecanismos de retiro acelerado de los recursos sin descapitalizar el ROP, garantizando su sostenibilidad en el tiempo.

A lo interno de Popular Pensiones, el impacto no se hizo esperar, por tanto, se tomaron todas las decisiones de carácter operativo para atender los nuevos requerimientos generados por las nuevas modalidades.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Atención a consultas de Proyectos de Ley

EXPEDIENTE	TEMA	FECHA	OFICIO RESPUESTA
Expediente No. 21.309	Ley para resguardar el Derecho del Trabajador a retirar los recursos de la pensión complementaria	Julio 2020 Setiembre 2020	PEN-0663-2020 PEN-1164-2020
Expediente No. 21.546	moción del texto sustitutivo del expediente N° 21.546 de la Ley General de Contratación Pública	07/07/2020	PEN-0688-2020
Expediente No. 22.073	Ley de Traslado de Recursos para el Fortalecimiento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte	Setiembre 2020	PEN-1239-2020
Expediente No. 21.639	Ley de Pensión basada en el Consumo	Octubre 2020	PEN-1293-2020
Expediente No. 22.081	Ley de Reducción de Jornadas en el Sector Público	Octubre 2020	PEN-1295-2020
Expediente No. 21.539	"Ley para la unificación de los Regímenes de Pensiones"	21/01/2021	PEN-0089-2021
Expediente No. 21.594	Adición de un Artículo 8 Bis a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N° 8422 del 29 de Octubre de 2004	3/06/2021	PEN-0496-2021
Expediente No. 22.240	Ley para el fortalecimiento de los ingresos de la Caja Costarricense de Seguro Social mediante la derogatoria del inciso a) del artículo 71 de la Ley de Protección al Trabajador, Ley No. 7983, del 16 de febrero de 2000	25/08/2021	PEN-1242-2021
Expediente No. 21.646	Adición del inciso g) al artículo 2 y el inciso g) al artículo 3 de la Ley No. 2160, Ley Fundamental de Educación, de 25 de setiembre de 1957	30/09/2021	PEN-1276-2021
Expediente No. 21.847	Creación de las Comisiones Institucionales de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD)"	30/10/2021 11/03/2022	PEN-1383-2021 PEN-0278-2022
Expediente No. 22.730	Interpretación Auténtica de los Artículos II, Sección 7ª, Inciso A) y V, Sección 19, Inciso B) de la Convención sobre Prerrogativas e Inmunidades de las Naciones Unidas, aprobada mediante Ley N° 743 del 6 de Octubre de 1949, Publicada en la Página 409 del Tomo 2 de la Colección de Leyes y Decretos correspondiente al segundo semestre de 1949; y del Artículo 5, Inciso 1, Acápite B) del Acuerdo Revisado entre las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, la Organización de Aviación Civil Internacional, la Organización Mundial de la Salud, la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la Organización Meteorológica Mundial, el Organismo Internacional de Energía Atómica y la Unión Postal Universal y el Gobierno de Costa Rica, aprobado mediante Ley N° 3345-A del 5 de Agosto de 1964, Publicada en la Página 236 del Tomo 1 de la Colección de Leyes y Decretos correspondiente al Segundo Semestre de 1964	16/11/2021	PEN-1433-2021
Expediente No. 22.760	"Ley de idoneidad y experiencia en la Gestión de Fondos y Operadoras de Pensiones"	Marzo 2023	PEN-0216-2022 PEN-0234-2022
Expediente No. 22.299	"Reforma del último párrafo del artículo 22 de la Ley de Protección al Trabajador, Ley N°. 7983 del 16 de febrero de 2000 y sus reformas, Ley para posibilitar el retiro total de la pensión del Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias a personas con enfermedades graves"	Marzo 2023	PEN-0302-2022
Expediente No. 22.893	Promoción y Apertura del Mercado de deuda Pública Interna Costarricense	23/05/2022	PEN-0461-2022
Expediente No. 23.352	Suspensión del cobro de la tasa de administración del Fondo de Pensión Obligatoria Complementaria a los trabajadores cuando la rentabilidad sea negativa	14/02/2023	PEN-0175-2023
Expediente No. 23.202	Reforma del Párrafo Final del Artículo 49 de la Ley N° 7983 de Febrero del 2000, Ley de Protección del Trabajador	14/02/2023	PEN-0176-2023
Expediente No. 23.367	Ley para el Fortalecimiento de los Ingresos de La Caja Costarricense de Seguro Social Mediante la Derogatoria del Inciso A) del Artículo 71 de la Ley de Protección al Trabajador, Ley N.º 7983, de 16 de Febrero De 2000	13/03/2023	PEN-0253-2023
Expediente No. 23.524	Ley para Fortalecer el Fondo de Capitalización Laboral	22/03/2023	PEN-0297-2023
Expediente N.º 23.547	"REFORMA AL ARTÍCULO 26 DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL TRABAJADOR N°7983 Y SUS REFORMAS"	18/04/2023	PEN-0358-2023
Expediente No. 23.330	"Modificación del Título IV de la Ley No. 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas del 03 de diciembre de 2018"	04/04/2023	PEN-0411-2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

f. Perspectiva futura

Durante el periodo de análisis y en el marco de una eficiente coordinación conglomerada, en la Operadora se han logrado avances significativos en diferentes áreas, tal cual se ha descrito en líneas anteriores:

- Desarrollo de una ruta tecnológica que ha permitido elevar los niveles de eficiencia operativa, así como enfrentar los cambios normativos a los cuales ha estado expuesto el régimen de pensiones del segundo pilar.
- Lo anterior se ha logrado a partir de una adecuada revisión y ajuste de los flujos de trabajo en la Operadora.
- La consolidación de una estrategia de inversión que permite superar la pandemia, así como la crisis financiera del 2022 y establecer cimientos sólidos para una oportuna recuperación de los rendimientos.
- El desarrollo de un ecosistema tecnológico que brinda herramientas modernas y ágiles para la atención de nuestros clientes.
- Esto ha permitido un crecimiento sostenido del tamaño de los fondos administrados, lo cual se refleja en el tamaño de estos.

En cuanto a la perspectiva futura es claro que los fondos de pensiones entran a partir del año 22 de acumulación en un proceso de mayor madurez, donde aumentan cada vez más el número de pensionados, de tal forma que la gestión del fondo, en el mediano y largo plazo, puede cambiar en cuanto a la asignación estratégica de activos. Además, el tamaño de los fondos que alcanza aproximadamente el 25% del PIB, siendo Popular Pensiones el más grande de todos, con un 39% de los fondos administrados, implica retos de maximización rentabilidad y diversificación del portafolio.

A partir de lo anterior podríamos definir algunos de los principales desafíos que se tienen:

- Mayor control actuarial dado el envejecimiento de la población y la madurez de los portafolios de afiliados.
- Diversificación del portafolio de inversión, dadas las restricciones de mercado y normativas que se tienen en el país, para poder garantizar una pensión suficiente y digna.
- Defensa contra las posiciones políticas que buscan descapitalizar el ROPC, por medio de diferentes proyectos de ley.

En el plano interno de la Operadoras es necesario:

- Finalizar con la automatización de los procesos de la Operadora que permitan mayor eficiencia en la gestión administrativa.
- Definir claramente los flujos operativos de trabajo, para identificar el costo de oportunidad de automatizarlos o no.
- Incorporar mayores elementos de inteligencia artificial para un mejor servicio de nuestros afiliados.

El desarrollo del mercado de capitales en nuestro país es un imperativo, aunado a esto es importante tener la posibilidad de trasladar parte del ahorro previsional para el desarrollo de infraestructura pública, donde los fondos de pensiones también contribuyan a la generación de empleo y el crecimiento económico del país.

Con el advenimiento de la industria 4.0, el desarrollo tecnológico acelerado, el mercado laboral se encuentra en un proceso de cambio, de desregulación, por tanto, los fondos de pensiones y la seguridad social en general, debe ajustarse para atraer estos nuevos trabajadores, lo cuales tienen, probablemente

INFORME FINAL DE GESTIÓN

expectativas diferentes, pero las mismas necesidades de constituir un ahorro previsional que les permita garantizar un mejor nivel de vida en la vejez.

Por último, el envejecimiento acelerado de la población donde cada vez vivimos más, en menos de 20 años más del 20% de la población costarricense será adulta mayor; así como la disminución estrepitosa de la tasa de fecundidad, la cual llegó a 1.4 hijos por mujer en edad fértil, lo cual nos califica dentro de los países de baja fecundidad, hace que los recursos del ROPC sean cada vez más valiosos para garantizar una mejor calidad de vida de las personas en las postrimerías de su vida.

g. Sugerencias

- Para efecto de lograr una mayor colocación de los productos de la Operadora y el Banco es necesario el desarrollo de un Customer Relationship Management (CRM) o por lo menos algún tipo de score que le permita a los ejecutivos del Conglomerado identificar las potenciales necesidades de los clientes que se acercan a las ventanillas. Esto permitiría un mejor servicio, una atención más focalizada y un crecimiento significativo de la cartera del conglomerado.
- Es importante incorporar a las sociedades en una visión conglomeral, pero entendiendo cuales son los objetivos particulares de cada una de las sociedades y su rol dentro del conglomerado.
- Tener claridad de las características del negocio de la Operadora y de cada una de las subsidiarias y ubicarlos adecuadamente en el ciclo económico en el cual nos encontremos, para efectos de toma de decisiones acorde. Esto implica el desarrollo de una cultura colaborativa donde seamos parte de un gran Conglomerado, pero entendiendo nuestras diferencias.

h. Observaciones

No hay.

12. Gestión de Conglomerado: Popular Valores, S.A.

a. Logros Financieros y de Negocios

Indicadores financieros definidos por el accionista

Del cumplimiento de los indicadores aprobados por la Junta Directiva Nacional para Popular Valores, se tiene a abril del 2023 un cumplimiento del 93,94%, como se detalla en el cuadro siguiente, junto con los resultados mensuales a partir de la última modificación de indicadores aprobada mediante acuerdo JDN-5951-Acd-856-2022-Art-8 del 26/10/2022:

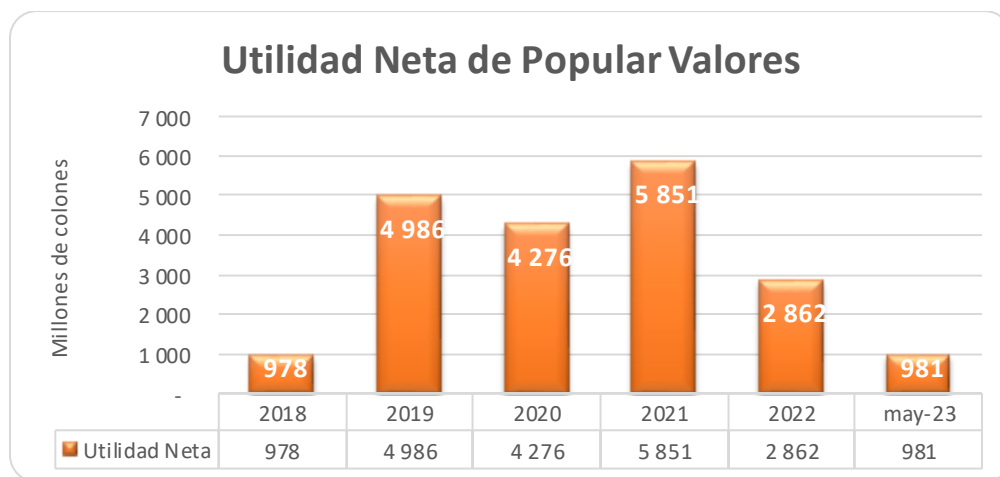
INFORME FINAL DE GESTIÓN

INDICADOR	PESO	DETALLE DEL INDICADOR	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23
Utilidad neta / Patrimonio /1	10%	Índice Interno	6,17%	6,76%	6,20%	9,87%	7,08%	6,47%	6,38%
		Índice Industria	6,60%	6,20%	5,85%	-11,60%	-1,93%	-1,07%	1,06%
		Cumplimiento Meta	93,47%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Calificación	9,35%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%
Utilidad real versus proyectada	30%	Utilidad real	2 384	2 866	2 862	373	535	738	981
		Utilidad proyectada	2 154	2 264	2 376	239	410	611	832
		Cumplimiento Meta	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Calificación	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%
Gastos Administrativos / Utilidad operacional bruta	40%	Índice Real	45,67%	44,61%	45,85%	34,94%	44,22%	44,26%	43,33%
		Índice Proyectado	51,77%	53,13%	54,09%	51,87%	55,82%	56,30%	55,86%
		Cumplimiento Meta	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Calificación	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%
Variación interanual de Volumen Administrado	20%	Índice Interno	57,52%	55,19%	56,61%	50,33%	49,32%	50,25%	55,93%
		Índice Industria	75,29%	74,85%	75,78%	71,13%	70,42%	74,16%	80,24%
		Cumplimiento Meta	76,39%	73,73%	74,70%	70,76%	70,04%	67,76%	69,70%
		Calificación	15,28%	14,75%	14,94%	14,15%	14,01%	13,55%	13,94%
CALIFICACION FINAL			94,63%	94,75%	94,94%	94,15%	94,01%	93,55%	93,94%

También, en los períodos anteriores (Dic-2018: 73,78%, Dic-2019: 99,12%, Dic-2020: 99,70%, Dic-2021: 95,88%) se ha dado cumplimiento satisfactorio de los indicadores financieros definidos por la Junta Directiva Nacional y rigen a partir de Enero 2018 (Acuerdo JDN-5522-Acd-924-2017-Art-4 del 17/12/2017); como parte de la administración eficiente de los recursos.

Utilidades

El período del 2018 a junio 2023 ha experimentado diferentes situaciones que han implicado que Popular Valores muestre variaciones importantes en la generación de utilidades y en los resultados de los indicadores, esto de acuerdo con la etapa del ciclo económico-bursátil en que se encuentre, pero que como puede evidenciarse en el gráfico y tabla siguiente, esta Sociedad ha logrado mantener muy buenos resultados; tan es así que en el año 2021 logra una utilidad neta de \$5.850,9 millones, el mejor resultado financiero desde su constitución en el 2000, y se ubica a nivel de industria en este rubro en segundo lugar, la rentabilidad alcanzada en ese período fue de un 13,35%, considerando un patrimonio promedio durante el año de \$43.837,55 millones.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Como se evidencia en el gráfico anterior los **resultados del 2018** no fueron los mejores, una utilidad de ₡978,4 millones y para una rentabilidad del 3,93%, que comparados con los otros años se tiene que no son los números que se esperan del Puesto de Bolsa del Conglomerado; sin embargo, debe recordarse que en ese período se experimentó un evento extraordinario cuando uno de los principales emisores del mercado local, el principal en moneda extranjera, y además considerado “cero riesgo”, se declara con dificultades para atender la deuda emitida, situación que implicó cambios en la curva de rendimientos, generando minusvalías importantes afectando los portafolios de los clientes del Puesto y su cartera propia. Debe rescatarse de ese año, que el Puesto logró conseguir el fondeo necesario para atender las obligaciones de la cartera propia y de los clientes, a pesar de que los inversionistas institucionales ante la situación del Ministerio de Hacienda buscaron otros mercados para realizar las inversiones de los fondos que administran, mostrando una aversión a la adquisición de los títulos de Gobierno; por supuesto la gestión realizada por Popular Valores no hubiese culminado tan satisfactoriamente si no fuera por la valiosa colaboración del Banco Popular y Popular SAFI, demostrando en este período ¿por qué nos prefieren los inversionistas?, somos un Conglomerado que pondera por su fortaleza patrimonial.

Para el **período 2019**, Popular Valores logra el segundo mejor resultado financiero de su historia, con una utilidad de ₡4.985,7 millones para una rentabilidad de 17,3%. Este resultado respondió a una lectura adecuada del contexto económico costarricense, en el momento apropiado, que derivó en el rebalanceo y crecimiento de la cartera propia a principios del año y en la asesoría de inversión a los clientes para una replicación de la estrategia, que permitió aprovechar la tendencia al alza de los precios. Para este año anterior, se contó con la recuperación de la confianza de los inversionistas institucionales y extranjeros, a partir de la firma de la Ley de fortalecimiento a las finanzas públicas a finales del 2018, un manejo programado de los vencimientos de corto plazo y una disminución paulatina de las tasas de interés ofrecidas por el Ministerio de Hacienda, principal emisor del país, acentuó la tendencia al alza de los precios; permitiendo una dinamización del mercado secundario, principalmente en instrumentos de largo plazo, así como en las operaciones de muy corto plazo utilizadas como forma natural de financiamiento de las operaciones bursátiles, las recompras o reportos tripartitos, recuperando la liquidez y ajustando a la baja las tasas de interés. Todo esto permitió contar con una valoración positiva de los portafolios, generando plusvalías contables, y a la vez una reducción de los costos de financiamiento de corto plazo, ocasionando un incremento en el margen financiero. El aumento en los precios incrementó la rotación de los activos que se administran y la obtención de ganancias de capital, impactando directamente la generación de comisiones y por ende los ingresos operativos y financieros del Puesto de Bolsa, y de esta forma se logra generar los altos niveles de utilidad y rentabilidad a patrimonio mencionados, en comparación a otros años.

El **período 2020** por su parte, a pesar de la crisis sanitaria COVID 19 y la afectación de ésta a la situación económico nacional, a nivel de la industria de puestos de bolsa no se generó situaciones adversas sostenidas, dado que el deterioro de la calificación país en el mes de marzo y la incertidumbre sobre mayores degradaciones de la calificación fue oscilante durante todo el año y continuó en el 2021; además de que se tuvo reacciones oportunas por parte de los jerarcas del Banco Central de Costa Rica, con la visión suficiente para generar certidumbre en cuanto a la liquidez de los títulos de la Hacienda Pública. Popular Valores logra en ese año una utilidad neta de ₡4.275,7 millones, el tercer mejor resultado financiero del Puesto, logrando ubicarse a nivel de industria en este rubro en primer lugar para ese período, y la rentabilidad alcanzada al cierre del período fue de un 12,04%.

El **año 2021** como se indicó al inicio de esta sección fue el mejor año en resultados financieros para el Puesto, y **el 2022** podría decirse que fue uno de los más difíciles que el mercado tenga memoria, porque es evidente que se materializaron distintos riesgos que un gestor financiero podría intentar prever. Así, por ejemplo, la volatilidad de los diferentes activos financieros se exacerbó aceleradamente, como consecuencia de la alta inflación resultado de las secuelas aún de la inestabilidad económica pos-COVID, los incrementos de tasas de política monetaria tanto en Costa Rica como en Estados Unidos, que en

INFORME FINAL DE GESTIÓN

combinación con conflictos geopolíticos más recientes (Rusia – Ucrania, por ejemplo) generaron una tormenta perfecta para los diferentes activos del mercado en general, impactando sensiblemente la liquidez de los portafolios. Sin embargo, debe destacar que la planificación y la estrategia definida permitió en el caso de Popular Valores que lográramos mantenernos en los primeros lugares de la industria. Se experimentó un cambio de una economía en la cual los diferentes Bancos Centrales incentivaban el gasto de las personas mediante la emisión monetaria, haciendo que la cantidad de la liquidez en el mercado fuera exponencialmente creciente, a un contexto de política monetaria contractiva; haciendo que en el mercado bursátil el efectivo se deje de mover (inversiones en diferentes instrumentos), no se hacen ni compras ni ventas de títulos, dando como resultado que el volumen del mercado tienda a bajar de forma acelerada; pese a esta situación Popular Valores logra una utilidad neta de ₡2.862,2 millones para una rentabilidad del 6,20%.

Al cierre del mes de **abril del 2023**, Popular Valores alcanza una utilidad de ₡981,1 millones siendo su meta financiera proyectada para este año de ₡2.410,3 millones, logrando a esta fecha un cumplimiento de esta del 40,71%.

Indicadores Financieros (comparativo con la Industria)

Se detallan en la tabla siguientes indicadores financieros de la industria para el período analizado.

INDICE		dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	abr-23
1. Liquidez							
Activo Circ. / Pasivo Circ.	Popular Val	1,43	1,91	1,99	2,30	2,08	2,11
	Industria	1,44	1,68	1,84	2,07	1,86	1,79
2. Eficiencia							
Gasto Total / Ingreso Total	Popular Val	90,77%	73,91%	72,72%	65,18%	81,93%	86,29%
	Industria	85,12%	79,46%	79,38%	71,39%	89,35%	98,35%
3. Rentabilidad							
Utilidad neta /Patrimonio Promedio	Popular Val	3,93%	17,30%	12,04%	13,35%	6,20%	6,38%
	Industria	10,39%	15,12%	12,13%	14,88%	5,85%	1,06%
4. Cobertura							
Pasivo Total /Patrimonio	Popular Val	2,07	1,19	1,00	0,88	0,91	0,89
	Industria	2,09	1,50	1,13	1,13	1,05	1,20

Importante indicar que Popular Valores ha sido un referente importante del mercado de valores costarricense, ocupando el liderazgo en el volumen transaccional del mercado, y manteniéndose en los primeros lugares en fortaleza patrimonial, activos, ingresos y utilidad.

Adicionalmente, desde el año 2021 cuando se dio el traslado de la custodia de las entidades del conglomerado del Custodio Banco al Custodio Popular Valores, se ha ubicado como el Puesto de Bolsa Custodio con mayor volumen.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Ranking de Puestos de Bolsa

Se detalla en la tabla siguiente el ranking de la industria de puestos a abril 2023:

RANKING DE PUESTOS DE BOLSA
AL 30 DE ABRIL DE 2023
(millones de colones)

Puestos de Bolsa	Activo Total		Pasivo		Patrimonio		Ingresos totales		Total Gastos		Utilidad Neta		Custodia Total		Volumen Transado	
INS	109 558	1	56 936	1	52 623	1	7 712	1	7 174	1	538	2	655 886	6	960 430	5
POPULAR	90 148	2	42 514	3	47 634	2	7 154	2	6 173	2	981	1	4 162 026	1	2 084 385	1
BN	63 177	3	47 469	2	15 708	5	5 330	3	4 809	3	521	3	1 061 880	2	1 260 325	3
BCR	60 390	4	40 593	4	19 797	3	3 475	5	3 449	5	26	5	716 443	5	1 368 628	2
MUTUAL	25 837	5	13 475	6	12 362	6	1 854	8	1 607	8	247	4	228 296	11	1 088 646	4
BAC JOSE	21 689	6	3 193	9	18 495	4	4 241	4	4 648	4	(407)	15	871 604	3	773 892	6
DAVIVIENDA	17 474	7	13 636	5	3 838	8	3 158	6	3 170	6	(12)	6	652 274	7	314 677	11
MERC	11 100	8	4 147	8	6 953	7	2 685	7	2 921	7	(236)	13	748 834	4	364 755	9
ACOBO	9 887	9	6 760	7	3 127	11	1 134	9	1 477	9	(343)	14	172 835	12	389 763	8
SAMA	6 222	10	2 487	10	3 735	9	930	11	1 160	11	(230)	12	436 602	8	237 782	13
IMPROSA	4 523	11	2 468	11	2 055	13	907	12	933	12	(26)	7	331 825	9	326 824	10
CITIVAL	3 757	12	23	15	3 734	10	113	15	179	15	(65)	9	253 236	10	106 440	14
PRIVAL	3 389	13	455	14	2 934	12	1 128	10	1 197	10	(69)	10	0	13	707 807	7
BCT	2 497	14	596	12	1 902	14	657	13	712	13	(55)	8	0	14	306 035	12
LAFISE	2 060	15	489	13	1 571	15	509	14	701	14	(193)	11	0	15	23 720	15

Fuente: Elaboración propia Popular Valores a partir de información publicada por SUGEVAL y BNV

b. Logros Sociales

Con respecto a temas Sociales, en el período analizado Popular Valores:

- Participó en las Giras de Sostenibilidad coordinadas a nivel corporativo, entre ellas charlas del programa de Educación Financiera del Conglomerado.
- Se participo en el 2019 en la encuesta de opinión sobre igualdad de género, confeccionada en la plataforma WEB del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el fin de obtener un diagnóstico. Se logró para esta encuesta una participación del 100% del personal del Puesto, con una calificación del autodiagnóstico del 74%. En el 2020 se estructuró el “Plan Conglomerado de Cierre de Brechas 2020-2023”, que tiene como objetivo convertirnos en una empresa libre de discriminación en términos de género. Este plan fue aprobado por el Consejo de Sostenibilidad Corporativo. En los años posteriores se ha trabajado en el cierre de brechas y oportunidades de mejora.
- Siempre en el tema de género se han generado charlas de sensibilización, tales como “Igualdad de género en el empleo”, “Construcción sana de masculinidades”, “Sesgos inconscientes”, “Hablemos claro sobre la igualdad de género en las empresas” y “Promoción del Liderazgo Femenino”. También se gestionó la participación en el Congreso Mujer y Negocios 2021.
- A partir del segundo trimestre del año 2020, por la declaratoria de emergencia de salud y en aras de cuidar a nuestro personal y sus familias, se logró que el 100% de las plazas teletrabajables tuvieran esta opción. Con esto vino la creación de procedimientos, contratos de trabajo, y demás documentación para regular esta forma de trabajar, así como una campaña de sensibilización con consejos, derechos, responsabilidad y muchos más conceptos que todos los colaboradores debemos tener presentes cuando trabajamos de maneja remota. A la fecha se mantiene un esquema hibrido para los colaboradores aprovechando el teletrabajo pero también asistiendo presencialmente al Puesto por lo menos una vez a la semana.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se ha trabajado de forma corporativa en la actualización de la Política de Igualdad y Equidad de Género del CFBPDC.
- Se participa con un enlace en el Equipo de Trabajo Conglomerado para la Igualdad y Equidad de Género, la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad CIAD Conglomerado y el Equipo de trabajo de educación financiera corporativo, entre otros.

Desde junio 2019 Popular Valores se adhirió al acuerdo voluntario de formar parte de la Red de empresas contra el trabajo infantil de Costa Rica, conformada en Casa Presidencial en noviembre del año dos mil quince, al firmar la Adenda al acuerdo voluntario de conformación de la Red de empresas contra el Trabajo Infantil, comprometidos con los esfuerzos que realiza Costa Rica en la erradicación del trabajo infantil y adolescente peligroso y en el marco de la responsabilidad social. En este tema mantenemos la participación de un colaborador como enlace participando en las sesiones de trabajo de la Red.

A finales del año, la Bolsa Nacional de Valores nos entrega el reconocimiento “Sustainability Awards 2020” por habernos unido en este período a las iniciativas que está impulsando la Bolsa en Equidad de Género y firmar los “Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)”.

Cuenta Popular Valores desde el año 2015 con el licenciamiento marca país “Esencial Costa Rica”; logrando demostrar el cumplimiento de los cinco valores de la marca que son: excelencia, sostenibilidad, innovación, progreso social y origen costarricense. Este licenciamiento es renovado periódicamente manteniéndose vigente a la fecha.

c. Logros Ambientales

Con respecto a las acciones que el Puesto de Bolsa ha desempeñado en temas ambientales, se tiene que anualmente elabora un Plan de Sostenibilidad el cual es aprobado por la Junta Directiva del Puesto y contempla tanto temas ambientales como sociales, incorporando en este la coordinación o alineación con actividades corporativas. El cumplimiento de las actividades del Plan se ha mantenido en estos 5 años en un 100% a excepción del periodo 2018 donde el resultado fue de 97,14%.

Mantenemos dentro de nuestros esfuerzos la ejecución y cumplimiento del Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI), el Galardón de Bandera Azul en la categoría de cambio climático y la certificación del Programa País de Carbono Neutralidad. Para el período que cubre el presente informe Popular Valores logró en los cinco años el reconocimiento de excelencia en el PGAI, el galardón de Bandera Azul en la categoría de cambio climático y la certificación de Carbono Neutralidad, obteniendo en los últimos tres años para esta última Carbono neutral plus.

Dentro de las actividades que se generan en este tema para lograr los reconocimientos anteriores tenemos:

- Brindamos cooperación al Conglomerado Financiero Banco Popular para que algunas de sus sucursales BP Total logren renovar su galardón Bandera Azul para aquellas oficinas que habían obtenido la Bandera Azul y las nuevas sedes inscritas alcancen la meta. Lo anterior con charlas de inducción al programa de Bandera Azul, charlas ambientales, y apoyo en la redacción del informe final y presentación de este.
- Se participa en el desarrollo del Programa Anual de Capacitación Ambiental, con una cantidad importante de charlas impartidas por conferencistas expertos en los aspectos ambientales, logrando llegar a bastantes colaboradores del conglomerado.
- Participación en la comisión de sostenibilidad técnicas y a nivel de la Gerencia del Puesto en el Consejo de Sostenibilidad Corporativo.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se participa con un enlace en el Equipo editorial del GRI y el Equipo de trabajo en temas ambientales (Sostenibilidad)

d. Logros en Gobernanza

En cuanto a gobernanza, en el período 2019 se generó un cambio en la planeación a partir de la Estrategia Global 2019-2023, liderada por el Banco, logrando un mayor acercamiento y trabajo corporativo, buscando mantener e incrementar la sinergia a nivel Corporativo.

A nivel corporativo se tienen acciones importantes que impactaron en la gestión del Puesto de Bolsa:

- Se ha mantenido una coordinación importante en cuanto a planificación, buscando un alineamiento entre la planeación de Popular Valores y el Banco.
- Para el período 2018 se procedió con el cambio de la metodología de cálculo del impuesto sobre la renta, aplicando la proporcionalidad o prorrata total, minimizándose de esta forma las contingencias fiscales del Puesto. (acuerdo que se dio el 17 de diciembre del 2018, JDN-5604-Acd-926-2018-Art-7). En la actualidad se aplica lo indicado por la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Pública (Ley 9635). Adicionalmente en los últimos años las entidades del Conglomerado cuentan con el acompañamiento y asesoría en estos temas de la División Corporativa de Tributos.
- La contratación corporativa de la auditoría externa se ha complementado, logrando incorporar además de la auditoría financiera, la auditoría del Sistema de tecnología de información y la auditoría externa sobre la eficacia y efectividad de las políticas, procedimientos y controles para prevenir el riesgo de LC/FT/FPADM; auditorías sobre el Reglamento sobre idoneidad de los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades financieras (Acuerdo SUGEF 22-18), estudios de información financiera de impuesto sobre la renta, auditorías referentes al Acuerdo CONASSIF 5-17 (anterior SUGEF 14-17) Reglamento general de gestión de la tecnología de información en caso de requerimiento de los entes supervisores, entre otros.
- Adicionalmente se han tenido estudios corporativos como el Diagnóstico Fiscal para el periodo comprendido entre enero 2020 y octubre 2020, generado a partir de una contratación corporativa a la empresa Ernst & Young, S.A.
- Para el período 2021, también se contó con el Informe de resultados “Evaluación de madurez de ciberseguridad de acuerdo con la herramienta del Consejo de Examen de Instituciones Financieras Federales (FFIEC) y su alineación con el perfil de riesgo inherente institucional”, por parte de la contratación corporativa de la empresa Deloitte requerida por las Auditorías Internas del CFBPDC, para una auditoría de Ciberseguridad, teniéndose para el Puesto resultados muy satisfactorios.
- En este período con la integración del Área de Cumplimiento y Regulatorio del Banco se han realizado esfuerzos importantes para reforzar el tema. Se aprobaron el Manual para el cumplimiento normativo y regulatorio, la Política de cumplimiento normativo y regulatorio, la metodología de cumplimiento normativo, así como la herramienta Evaluación de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio.
- Se concretó la generación de los Estudio de precios de transferencia de las entidades del Conglomerado a partir de una contratación corporativa.
- Se ha mantenido un esfuerzo en la sensibilización en temas de temas del Código de Conducta del CFBPDC (Código de Ética) y Conflictos de interés.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Durante el primer semestre del 2022 se trabajó de forma coordinada entre el Banco y las Sociedades, para realizar el contrato marco de los servicios prestados por el BPDC a las Sociedades, logrando culminar con el proceso de contratación en el SICOP (Sistema unificado de compras para las entidades públicas) en el mes de junio en el caso de Popular Valores, para iniciar con la ejecución del contrato el 01 de julio del 2023.

Durante este período y como en años anteriores Popular Valores sustentó sus estrategias de negocio y gestiones operativas dentro del riesgo Institucional definido como Moderado y mantuvo una opinión limpia de parte de los auditores externos.

En el período 2021, Popular Valores asumió la custodia que mantenía el Banco Popular y de Desarrollo Comunal de las carteras de Popular Pensiones y sus Fondos, Popular SAFI y sus fondos administrados y del mismo Banco Popular y los fondos especiales. El traslado del Custodio BPDC al Custodio Popular Valores, inició en el mes de febrero 2021 con el traslado de los recursos de la cartera propia del Banco Popular y fondos especiales (01/02/2021), el 19 de marzo se procedió con el traslado de la cuenta propia de Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. y sus fondos financieros y concluyó el proceso del traslado el 1 de junio del 2021 con el traslado de los recursos de la cuenta propia y fondos administrados de Popular Pensiones.

La sociedad ha destacado en mantener un alto nivel de cumplimiento normativo y control interno, el cual logra evidenciarse a través de la gestión oportuna de las recomendaciones realizadas por parte de las Auditorías Interna y Externa, así como de la ejecución en plazo de la adopción de nuevas normativas que han sido provistas por la SUGEVAL y los requerimientos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Y su compromiso ha sido mantener un alto nivel de cumplimiento normativo y control interno, así como resultados financieros competitivos.

Algunos otros logros para los períodos analizados se detallan en la tabla siguiente:

Tema	2018	2019	2020	2021	2022
Cumplimiento del PAO	95,7%	99,8%	100%	100%	99,14%
Cumplimiento del PEC (CMI)	84,7%	99,76%	100%	100%	99,15%
Plan Anual de TI	94%	100%	91%	96%	97%
Autoevaluación Sistema de Control Interno	0% (nivel excelente)	0% (nivel excelente)	0% (nivel excelente)	0% (nivel excelente)	0% (nivel excelente)
Autoevaluación cumplimiento normativo (CONASSIF 16-16)	n/a	n/a	Diagnóstico (87%)	92%	93%
Evaluación Clima Organizacional	95% (aplicación Dirección)	90% (aplicación DIRCH con herramienta Korn Ferry)	No se aplicó (justificación GGC-2033-2020; DIRCH-1812-2020; JDPV-653-Acd-500-2020-Art-3)	93% Great Place to Work	95% Great Place to Work

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tema	2018	2019	2020	2021	2022
Encuesta Servicio al Cliente	93,8%	94,4%	94,4	94,4%	95%

e. Otros aspectos relevantes

Transformación Digital e Innovación

Durante el período 2018 a mayo 2023, Popular Valores ha logrado avances importantes en temas de procesos, transformación digital e innovación:

- Se logró la implementación del Acuerdo CONASSIF 5-17 (anterior SUGEF 14-17) Reglamento general de gestión de la tecnología de información (5 años, 34 procesos).
- Se implementó la metodología por procesos (pasando de procedimientos a procesos) en los años 2019 – 2020, a partir de la contratación de una empresa externa pero en coordinación con la Dirección de Gestión de Calidad, esto con el fin de robustecer el cumplimiento de la normativa CONASSIF 05-17 (anterior SUGEF 14-17); y en el período 2021 se generó la actualización, ajuste y vinculación de la normativa interna a los 44 procesos establecidos.
- Se cumplió con la implementación de la factura electrónica, a partir de las resoluciones DGT-R-012-2018 y DGT-R-039-2018 de la Dirección General de Tributación; lográndose iniciar con la facturación el 01/03/2023
- Desde el año 2020 se inició con la planificación de iniciativas que consideraran innovación, transformación digital y optimización de procesos, teniéndose el desarrollo y avance en iniciativas como:
 - Una plataforma para la apertura de cuentas de clientes extranjeros para la iniciativa de clientes pensionados rentistas.
 - Se ha trabajado en el desarrollo de un App para clientes del puesto, teniendo en cuenta que por la naturaleza del servicio prestado la página web y un APP seria para un servicio de consulta, no transaccional; a la fecha se encuentra en proceso.
 - Implementación de herramientas para poder ampliar la capacidad de servicios y tener participación a nivel de nube en los servicios diarios utilizados por el negocio, a su vez poder tener a la mano un ambiente innovador y con un riesgo menor en la disponibilidad de estos, apoyando los objetivos establecidos en el Plan del Conglomerado para la Transformación Digital.
 - Se está trabajando en el desarrollo de un sistema de trazabilidad – CRM – donde se buscaba la integración de la información en una vista 360 de clientes y de la gestión de los agentes corredores, que está en proceso.
 - Se ha avanzado de forma importante en el desarrollo de un gestor documental para Popular Valores, esto debido a la necesidad de contar con una repositorio que contenga toda la información de la institución, y que además permita gestionarla de forma adecuada y sistematizada en la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos, tomando en cuenta aspectos tales como: seguridad de la información, normalización archivística, control, trazabilidad, conservación y preservación de la documentación.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Se contrató una herramienta que permita a Popular Valores garantizar la integridad de los documentos que intercambia con personas externas a la organización; así como de asegurar que lo que se recibe proviene exactamente de la persona que se requiere, principalmente para el caso de los clientes, en cuanto al manejo de documentación contractual, de seguimiento de la cuenta e instrucciones de inversión. Cumple esta herramienta con ser ágil, segura y transparente para la formalización de sus cuentas y del giro de sus instrucciones, certificando tanto el paso a paso en la trazabilidad durante el proceso, como la certeza del no repudio por parte de los inversionistas.
- También en temas de innovación, en el 2022, se trabajó en la generación y publicación de podcast, buscando poner a disposición de los clientes un canal que les brinde acceso al criterio experto en materia económica - bursátil y otros temas relevantes, aprovechando las herramientas de mercadeo digital para un acercamiento con nuevos mercados e inversionistas. El podcast se denominó “Un date con los números”, el lanzamiento fue en el mes de noviembre del 2022 y se están publicando de forma mensual.

Esquema laboral flexible para la prestación de servicios por parte de los colaboradores

Durante el primer trimestre del 2021, con la consideración de un esquema flexible para la prestación de servicios por parte de los colaboradores, combinando la modalidad presencial y la modalidad no presencial (teletrabajo) se negoció con el arrendatario de las oficinas donde se ubica Popular Valores la devolución de una parte de las oficinas (un área de 146,12 m²), logrando además disminuir el costo del metro cuadrado para las oficinas que se mantienen. El ahorro anual con dicha negociación (devolución y disminución de costo por metro) fue de un 22,4% del alquiler.

Cambio del esquema de salario variable de los agentes corredores

En el segundo semestre del año 2018, a partir de diferentes análisis y valoraciones (jurídicas y técnicas) Popular Valores gestionó un cambio del esquema de salario variable de los agentes corredores, aspecto que a pesar de haber sido considerado en diferentes oportunidades en períodos anteriores, no había encontrado el momento adecuado. En el 2018, dado el entorno y la búsqueda de acciones para reducir costos e incrementar los niveles de eficiencia operativa, se logra en diciembre, concretar el cambio de esquema, a partir de procesos de conciliación con cada uno de los Agentes Corredores ante la Unidad RAC del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, buscando la seguridad jurídica necesaria.

Aprovechamiento de la amnistía otorgada en la Ley No.9635

Otro de los grandes logros que pueden mencionarse en el período analizado, fue aprovechar la amnistía otorgada en la Ley No.9635 “Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas”, en el transitorio IV, aprobada 3 de diciembre del 2018 y publicada el 4 de diciembre del mismo año en el Alcance No.202 de la Gaceta No.225. Situación que se dio consecuencia de un gran esfuerzo del equipo Popular Valores y la Junta Directiva del Puesto, quienes en días lograron obtener las aprobaciones necesarias para cancelar en el primer mes de la amnistía los traslados de cargos que se mantenían de los períodos 2012-2013, donde el ahorro fue de \$355,5 millones (la totalidad de los intereses del 2012 y 2013 al 2018 y un 80% de la sanción). Adicionalmente, a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional (JDN-5604-Acd-926-2018-Art-7 del 17 de diciembre del 2018) del cambio de metodología para el cálculo del impuesto sobre la

INFORME FINAL DE GESTIÓN

renta y la rectificación de los años correspondientes, se procedió con el trámite para rectificar los años 2015 al 2017 implicando un ahorro en estos casos de \$163,5 millones.

f. Perspectiva futura

Para el 2023 se mantiene la incertidumbre en cuanto a la finalización de la tendencia al alza de la tasa de interés a nivel internacional, dados los resultados de la economía estadounidense y los mensajes de la FED, situación que impacta las expectativas de los inversionistas y permea el comportamiento de las tasas de los países emergentes; lo que afecta la gestión activa de las carteras de inversión y por tanto la generación de ingresos en el Puesto de Bolsa; sin embargo, la gestión y resultados de Popular Valores durante el 2023 estará enfocada en buscar aprovechar las oportunidades de negocio que se generen.

El compromiso de Popular Valores es mantener un alto nivel de cumplimiento normativo y control interno, así como lograr la mejoría esperada en los resultados financieros. Para la cual en conjunto con la Junta Directiva de Popular Valores, ya se está trabajando en la búsqueda de nuevas formas de fondeo, de nuevos nichos de clientes, ampliar los productos ofrecidos siempre considerando los perfiles de riesgo y objetivos de inversión de nuestros clientes, entre otras. Todo esto sin dejar de lado, la necesidad de mantener e incrementar la sinergia de negocios con las otras entidades del Conglomerado.

g. Sugerencias

- Continuar avanzando en la sinergia entre las entidades del Conglomerado, buscando economías de escala y eliminación de reprocesos.
- Coordinación liderada por el BPDC para la implementación del Acuerdo CONASSIF 16-22.
- Continuar aplicando oportunidades de mejora al esquema de comités corporativo, para que la participación de las Sociedades en los mismos sea la adecuada.

h. Observaciones

Relevante indicar que los logros alcanzados por Popular Valores son el producto del trabajo del excelente equipo humano con que cuenta esta Sociedad, quienes ejecutan sus funciones con un alto grado de responsabilidad, iniciativa, profesionalismo y compromiso hacia el logro de los resultados; y por supuesto del apoyo y compromiso que nos ha brindado la Junta Directiva del Puesto.

13. Gestión de Conglomerado: Popular SAFI S.A.

Popular Sociedad de Fondos de Inversión (Popular SAFI), durante el ejercicio de los últimos cinco años, ha materializado su periodo de mayor crecimiento histórico, en el cual ha logrado una serie de hitos de mucho valor para el inversionista de sus fondos de inversión administrados y para su accionista, estos aspectos se pueden materializar en los siguientes apartados:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

a. Logros Financieros y de Negocios

Indicadores financieros definidos por el accionista

Del cumplimiento de los indicadores aprobados por la Junta Directiva Nacional para Popular SAFI, se tiene a abril del 2023 un cumplimiento del 92,48%, como se detalla en el cuadro siguiente, junto con los resultados mensuales a partir de la última modificación de indicadores aprobada mediante acuerdo JDN-5951-Acd-856-2022-Art-8 del 26/10/2022:

INDICADOR	PESO	DETALLE DEL INDICADOR	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23
Utilidad neta / Patrimonio /1	10%	Índice Interno	6,57%	5,94%	5,65%	-7,48%	-1,80%	15,35%	12,66%
		Índice Industria	12,89%	11,76%	11,75%	-12,26%	0,15%	3,00%	5,68%
		Cumplimiento Meta	50,97%	50,51%	48,04%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%
		Calificación	5,10%	5,05%	4,80%	10,00%	0,00%	10,00%	10,00%
Utilidad real versus proyectada	30%	Utilidad real	623	619	643	-71	64	446	497
		Utilidad proyectada	843	927	1 015	105	273	427	582
		Cumplimiento Meta	73,82%	66,82%	63,32%	-67,64%	23,53%	100,00%	85,44%
		Calificación	22,14%	20,05%	18,99%	0,00%	7,06%	30,00%	25,63%
Gastos Administrativos / Utilidad operacional bruta	40%	Índice Real	74,86%	76,59%	76,77%	124,20%	88,87%	63,40%	67,34%
		Índice Proyectado	67,72%	67,67%	67,67%	61,53%	65,80%	64,85%	64,24%
		Cumplimiento Meta	90,46%	88,36%	88,14%	49,55%	74,04%	100,00%	95,39%
		Calificación	36,18%	35,34%	35,26%	19,82%	29,61%	40,00%	38,16%
Variación interanual de Volumen Administrado	20%	Índice Interno	103,61%	101,23%	97,94%	95,02%	91,83%	86,23%	83,31%
		Índice Industria	103,61%	101,46%	98,82%	97,64%	95,12%	91,93%	89,15%
		Cumplimiento Meta	100,00%	99,77%	99,11%	97,32%	96,54%	93,80%	93,45%
		Calificación	20,00%	19,95%	19,82%	19,46%	19,31%	18,76%	18,69%
CALIFICACION FINAL			83.43%	80.39%	78.88%	49.28%	55.98%	98.76%	92.48%

A partir de la modificación de indicadores en octubre 2022 (antes mencionada) y dada la contracción de las variables financieras de Popular SAFI, no permitió alcanzar el 90% (mínimo aceptable) sino hasta los meses de marzo y abril que sí se alcanzó a superar, lo cual se considera satisfactorio.

También, en los períodos anteriores (Dic-2018: 88,36%, Dic-2019: 100,00%, Dic-2020: 100,00%, Dic-2021: 93,89%) se ha dado cumplimiento satisfactorio de los indicadores financieros definidos por la Junta Directiva Nacional y rigen a partir de Enero 2018 (Acuerdo JDN-5522-Acd-924-2017-Art-4 del 17/12/2017); como parte de la administración eficiente de los recursos.

La Industria de Fondos de Inversión

La industria de fondos de inversión ha manifestado durante el último quinquenio episodios contrastantes producto de que se han atravesado coyunturas económicas que han tenido efectos en el comportamiento de la inversión. Es importante indicar que la industria de fondos de inversión ha tenido como principal componente histórico a los fondos de inversión de mercado de dinero, lo cual les confiere una sensibilidad a los cambios económicos pues este tipo de fondos no tiene restricciones por salida anticipada y se convierten en un vehículo para la administración de la liquidez.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

La composición de la industria de fondos de inversión al cierre del primer cuatrimestre del periodo 2023, está dada de la siguiente manera:

Composición de la Industria de Fondos de Inversión
Al cierre de abril de 2023
Cifras en miles de colones

TIPO DE FONDO	ACTIVOS NETOS	DISTRIBUCIÓN RELATIVA	CANTIDAD DE FONDOS	NUMERO DE CUENTAS ABIERTAS
ABIERTO				
ACCIONARIO	10,626,522.19	0.36%	4	2,570
CRECIMIENTO	84,309,653.26	2.86%	20	9,563
INGRESO	5,471,532.34	0.19%	3	551
MERCADO DE DINERO.	1,557,639,735.45	52.79%	44	154,886
CERRADO				
DE TITULARIZACION	3,246,296.77	0.11%	1	50
DESARROLLO DE PROYECTOS	50,897,680.66	1.73%	5	441
INGRESO	187,516,026.27	6.36%	6	2,600
INMOBILIARIO	1,050,804,300.30	35.61%	14	8,744
TOTAL GENERAL	2,950,511,747.24	100.00%	97	179,405

Fuente: boletín quincenal publicado en el sitio: www.sugeval.fi.cr

Adicional a los datos anteriores, el mercado de fondos de inversión tiene una segregación de un 71% en dólares y un 29% en colones.

Durante los años 2020, 2021 y primera mitad del 2022, la industria de fondos de inversión tuvo asociado un crecimiento exponencial dado que los fondos de mercado de dinero se convirtieron en receptores de un considerable flujo de recursos, la razón de esta situación se derivó de un periodo marcado por la pandemia provocada por la COVID-19 lo que generó incertidumbre sobre las condiciones financieras mundiales.

La industria de fondos llegó a un volumen de recursos administrados superior a los €4.0 billones de colones en mayo de 2022, siendo este su mayor cantidad de recursos históricos.

Composición de Fondos Administrados

Popular SAFI, experimentó un comportamiento muy similar al del mercado ya que la composición de sus fondos administrados sigue un patrón muy asociado a las tipologías de fondos que tuvieron mayor impacto en el mercado.

Composición de Popular SAFI
Al cierre de abril de 2023
Cifras en miles de colones

TIPO DE FONDO	ACTIVOS NETOS	DISTRIBUCIÓN
MERCADO DE DINERO	315,128,530.75	84%
INMOBILIARIO	57,988,127.20	16%
TOTAL	373,116,657.95	100%

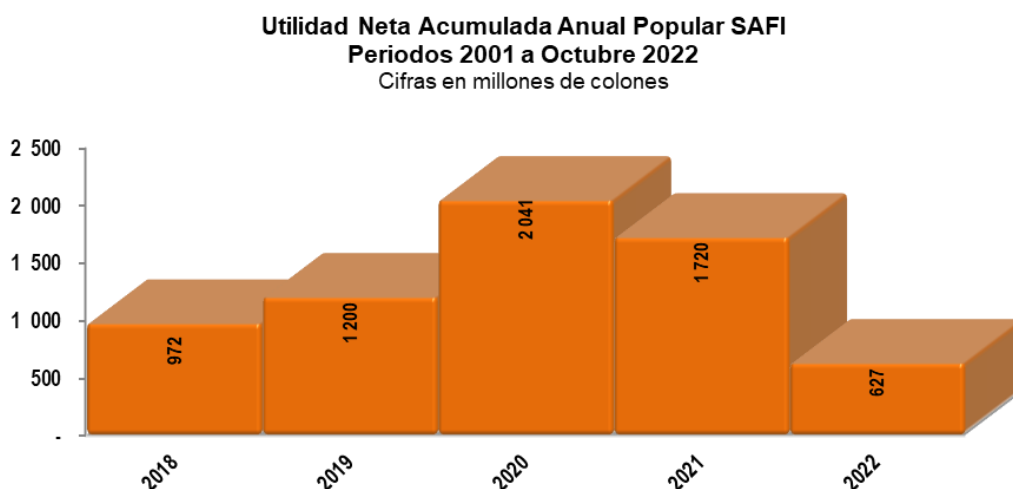
INFORME FINAL DE GESTIÓN

Popular SAFI mantiene una composición de un 43% en dólares y un 57% en colones de sus activos netos administrados.

Durante el 2022, Popular SAFI alcanzó el mayor volumen administrado histórico con un total de \$623 mil millones de colones, y la administración del fondo más grande del mercado (Fondo Mercado de Dinero Colones).

Utilidades

Los periodos 2020 y 2021, también fueron en los cuales la SAFI alcanzó su mayor nivel de utilidades.



En el periodo 2022, dadas las condiciones cambiarias y de tasas de interés la industria en general manifestó una contracción de la utilidad, producto de la migración de recursos hacia otros instrumentos financieros, aspecto que continúa manifestándose en la primera mitad del 2023 y se espera una normalización para el segundo semestre.

b. Logros Sociales

En Materia social, Popular SAFI ha realizado una serie de acciones importantes, en materia de generación de empleo tanto directo como indirecto a través principalmente de los fondos de inversión inmobiliarios y los servicios que estos requieren para su correcta administración.

Popular SAFI a través de su equipo comercial ha generado también actividades de educación financiera a poblaciones vulnerables, las cuales suman dentro de los propósitos en materia social que esta entidad propone dentro de su estrategia

Complementariamente, se encuentra en análisis proyectos de alto impacto social que se pretende administrar a través de la figura de fondos de desarrollo para los periodos venideros.

Esta sociedad ha trabajado en la creación de Políticas internas para generar la equidad de género en todos

INFORME FINAL DE GESTIÓN

los procesos internos de la organización así como el primer levantamiento de documentación asociada al Proceso de Salud y Seguridad Ocupacional de Popular Fondos de Inversión.

c. Logros Ambientales

En materia ambiental Popular SAFI ostenta actualmente el Galardón Bandera Azul Ecológica periodo 2021 con tres estrellas blancas y una plateada (mejor nota hasta la fecha).

Esta sociedad, ha promovido un aumento en las capacitaciones relacionadas a educación ambiental, logrando realizar en el 2022, 10 actividades más que en el periodo 2021, logrando una mayor cantidad de colaboradores participantes, tanto a lo interno como a lo externo y por tanto una mayor sensibilización hacia la responsabilidad ambiental.

d. Logros en Gobernanza

Popular SAFI es una de las sociedades con mayor promoción de sinergia corporativa, dado que mantiene importantes contratos de comercialización con el Banco Popular y Popular Valores, adicionalmente esta última brinda servicios de custodia y administrativos en materia de tecnología de información. Con el Banco Popular se mantiene un contrato marco que contiene servicios legales, de secretaría de junta directiva, asesoría en materia de capital humano, servicios en administración de riesgo, etc.

Esta sinergia está debidamente alineada con la normativa atinente relacionada con Precios de Transferencia, y en pleno cumplimiento de esta.

A nivel corporativo se ha instaurado una importante cultura de cumplimiento normativo, dentro de la cual Popular SAFI ha sido un componente relevante de la misma, con cumplimiento cabal de las disposiciones emanadas de esa área del Banco Popular.

e. Otros aspectos relevantes

Popular SAFI, realiza actualmente un proceso de inscripción de nuevos fondos de inversión, los cuales vendrán a robustecer la estructura y ampliar la oferta de productos para el público inversionista. Adicionalmente se analiza un importante portafolio de proyectos con el fin de definir su viabilidad para materializarlos.

Se lleva a cabo un importante proyecto de modernización tecnológica que pretende lograr una independencia total de la infraestructura del Puesto de Bolsa y con ello promover un ambiente reforzado de continuidad de operaciones, de igual manera se analizan opciones con el fin de facilitar la vinculación de inversionistas a través de procesos automatizados de primer nivel.

Se retoma el proceso de regionalización para la colocación de fondos en plazas fuera de Costa Rica, muy puntualmente en Nicaragua donde ya hay colocación de participaciones del Fondo Inmobiliario ZETA; en El Salvador y Panamá están inscritos los fondos inmobiliarios y se valora inscribirlos en Colombia, todo lo anterior ante la posibilidad de colocación de fondos de inversión de desarrollo de proyectos.

f. Perspectiva futura

Popular SAFI se ha consolidado como una de las tres principales sociedades en administración de fondos de inversión, sin embargo, sus proyecciones están dadas para incrementar su posicionamiento a través de un crecimiento sostenible en el tiempo fundamentado en bases sólidas.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Esta sociedad pretende con la ampliación de su portafolio de productos llegar a un segmento que le permita un volumen de recursos más constante con un horizonte de inversión temporal ampliado, lo cual hará menos volátil el comportamiento del activo administrado. Estos productos que se estarán incorporando son de tipo financiero y no financiero y esto hará posible la materialización de las expectativas definidas en la triple línea económico-financiero, social y ambiental siempre con un propósito cliente céntrico.

Popular SAFI pretende ser una sociedad que participe de manera incremental en la generación de utilidad conglomeral, coadyuvando a la concesión de los fines para los cuales el Banco Popular fue concebido.

g. Sugerencias

- Esta sociedad ha sido una promotora constante de la unión de fuerzas desde la naturaleza propia de cada una de las sociedades que conforman el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC) y es firme creyente de que una basta cantidad de oportunidades se pueden derivar del fortalecimiento de estas iniciativas. Los modelos de administración de fondos de inversión internacionales más exitosos están fundamentados en fuertes modelos corporativos y han tenido impactos de muchísima significancia en el desarrollo de los países (Colombia, Chile, España).
- Se considera necesario y oportuno el desarrollo de esfuerzos conjuntos para desarrollar más proyectos de interés conglomeral que permitan robustecer el crecimiento coordinado de las sociedades y el aporte a la utilidad integral del CFBPDC.

h. Observaciones

El comportamiento que actualmente tiene la economía mundial y local genera variables de riesgo necesarias de mantener en continua observancia para mitigar efectos que puedan desencadenar en la actividad financiera conglomeral, pero más que todo para identificar oportunidades aprovechables que propicien la innovación y con ello mejorar la imagen del CFBPDC haciéndolo moderno, vigente, ciertamente innovador y tecnológico.

Está claro que las principales oportunidades que se presentan en los mercados financieros están fundamentadas en el desarrollo de herramientas tecnológicas que permitan a los clientes confiar en la gestión sin dejar de lado el calor humano, la sensibilidad y la atención de las necesidades que ellos requieren.

El cumplimiento normativo debe ser innegociable y en la industria financiera la alta dinámica de cambios normativos debe trabajarse de manera oportuna, coordinada y a través de planes con seguimiento periódico basado en metodologías ágiles.

La comunicación es la base de la motivación conglomeral, por ende se debe promover la transparencia y la comunicación asertiva que permita al recurso más importante del CFBPDC sentirse parte y adoptar los propósitos, valores y principios como parte de su comportamiento natural.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

14. Gestión de Conglomerado: Popular Seguros S.A.

El presente informe muestra los aspectos más relevantes de la gestión de la subsidiaria Popular Seguros Correduría de Seguros, considerando el periodo desde abril del año 2020 hasta el mes de abril del 2023.

a. Logros Financieros y de Negocios

Indicadores financieros definidos por el accionista

Del cumplimiento de los indicadores aprobados por la Junta Directiva Nacional para Popular Seguros, se tiene a abril del 2023 un cumplimiento del 100,00%, como se detalla en el cuadro siguiente, junto con los resultados mensuales a partir de la última modificación de indicadores aprobada mediante acuerdo JDN-5951-Acd-856-2022-Art-8 del 26/10/2022:

INDICADOR	PESO	DETALLE DEL INDICADOR	oct-22	nov-22	dic-22	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23
Utilidad neta / Patrimonio /1	10%	Índice Interno	19,02%	18,41%	16,62%	9,09%	21,06%	23,41%	28,09%
		Índice Industria	32,50%	32,50%	32,50%	40,29%	40,37%	40,37%	6,63%
		Cumplimiento Meta	58,53%	56,67%	51,14%	22,56%	52,16%	57,99%	100,00%
		Calificación	5,85%	5,67%	5,11%	2,26%	5,22%	5,80%	10,00%
Utilidad real versus proyectada	30%	Utilidad real	1 936	2 069	2 043	97	455	770	1 256
		Utilidad proyectada	1 159	1 219	1 310	28	252	472	861
		Cumplimiento Meta	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Calificación	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%
Gastos Administrativos / Utilidad operacional bruta	40%	Índice Real	46,28%	47,61%	51,92%	71,71%	42,48%	39,66%	34,74%
		Índice Proyectado	60,67%	61,67%	62,14%	85,88%	56,79%	52,08%	43,67%
		Cumplimiento Meta	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Calificación	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%	40,00%
Variación interanual de Volumen Administrado	20%	Índice Interno	17,00%	17,00%	35,60%	6,30%	6,30%	6,30%	6,30%
		Índice Industria	9,00%	9,00%	9,00%	-0,85%	-0,85%	-0,85%	-0,85%
		Cumplimiento Meta	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		Calificación	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
CALIFICACION FINAL			95.85%	95.67%	95.11%	92.26%	95.22%	95.80%	100.00%

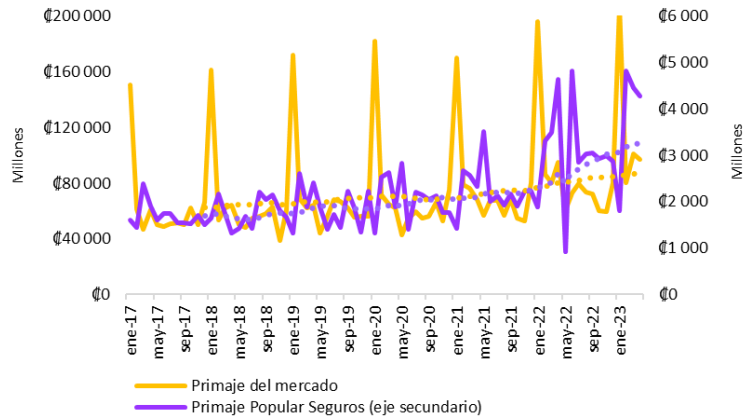
También, en los períodos anteriores (Dic-2018: 100,00%, Dic-2019: 88,88%, Dic-2020: 99,75%, Dic-2021: 76,98%) se ha dado cumplimiento satisfactorio de los indicadores financieros definidos por la Junta Directiva Nacional y rigen a partir de Enero 2018 (Acuerdo JDN-5522-Acd-924-2017-Art-4 del 17/12/2017); como parte de la administración eficiente de los recursos.

Aspectos del mercado

Al observar el comportamiento del primaje del mercado y de Popular Seguros en el Gráfico siguiente se nota un gran aumento en el año 2022, especialmente el primaje de Popular Seguros, y en lo que va del año 2023 también se está alcanzando un crecimiento importante.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

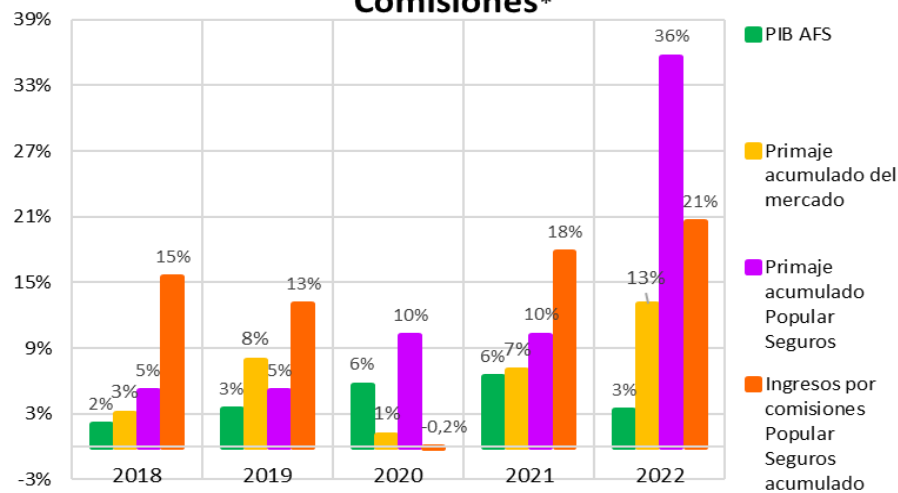
Primaje total en Costa Rica y Popular Seguros



Esto se puede observar mejor con el promedio de 12 meses (línea punteada morada) con un aumento en su pendiente en los últimos meses¹.

En el siguiente Gráfico se exponen estos datos, pero en tasas de variación agregando el Producto Interno Bruto de Actividades financieras y de Seguros (PIB AFS) y los ingresos por comisiones de Popular Seguros.

Tasas de variación anuales del PIB, Primaje y Comisiones*



Fuente: elaboración propia con datos de Gestión de Pólizas, BCCR y SUGESE.

* El PIB según el volumen a precios del año anterior encadenado y desestacionalizado. Tasas de variación de la suma de los montos de cada año.

¹ Es importante recordar que Popular Seguros mantuvo los mayores niveles de primaje entre corredurías de seguros con el INS durante el año 2022.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

La tasa de variación del primaje de Popular Seguros tuvo un gran aumento en el 2022 (respecto al 2021) con un 36% por encima del 13% que creció el total del mercado. Esto es algo que se ha presentado en los últimos años (a excepción del 2019) donde el crecimiento del primaje de Popular Seguros ha crecido más que el del mercado, lo que se puede interpretar como un incremento de la cuota de mercado. Los ingresos por comisiones también presentaron un incremento importante en los últimos años lo cual está en línea con el aumento del primaje.

Aspectos de la industria

A continuación, se presenta el análisis del benchmarking de corredurías de seguros incluyendo a BN Seguros, BCR Seguros, BAC Seguros y Scotía Seguros con los ingresos por comisiones y utilidad neta en forma trimestral (montos acumulados). En el siguiente Cuadro se puede observar que, en años anteriores Popular Seguros se ubicaba en los últimos lugares de Ingresos por Comisiones y Utilidades, sin embargo, para este año 2023 se ha mejorado bastante y se ha posicionado mejor. Respecto a Ingresos por Comisiones se ha llegado a ubicar en el tercer lugar sobrepasando a BCR Seguros que era su competidor más cercano en años anteriores. En cuanto a las Utilidades Netas de igual forma ha crecido significativamente llegando al segundo lugar en este 1er trimestre superado solamente por BN Seguros, y en los Ingresos Financieros normalmente se mantiene en los primeros lugares.

MAPA DE ESTRUCTURAS FINANCIERAS DE BENCHMARK PARA CORREDURIA					
Ingresos por comisiones					
	dic-20	dic-21	dic-22	mar-23	Ranking (mar-2023)
Popular Seguros	4,405,928,157	5,188,382,553	6,252,911,940	1,843,029,466	3
Seguros BNCR	7,059,771,858	7,312,811,602	8,600,252,229	2,112,475,126	1
Seguros BCR	6,081,080,112	6,295,679,117	6,609,180,758	1,640,553,091	4
Seguros BAC	7,328,617,673	7,821,825,329	8,599,125,104	1,855,532,236	2
Scotía Seguros	4,275,968,685	4,328,692,767	4,099,750,162	1,155,362,082	5
Ingresos financieros					
	dic-20	dic-21	dic-22	mar-23	Ranking (mar-2023)
Popular Seguros	872,966,677	1,185,646,306	1,095,844,281	318,081,091	1
Seguros BNCR	228,561,807	201,912,912	209,004,120	136,023,968	2
Seguros BCR	893,073,291	1,258,958,247	344,892,420	123,735,117	3
Seguros BAC	910,955,438	411,792,832	323,204,585	70,670,362	4
Scotía Seguros	177,315,661	269,450,118	109,414,820	57,555,941	5
Utilidad Neta					
	dic-20	dic-21	dic-22	mar-23	Ranking (mar-2023)
Popular Seguros	1,587,075,531	1,831,729,373	2,042,589,529	770,359,433	2
Seguros BNCR	3,537,069,286	3,614,043,094	4,122,954,777	1,007,645,324	1
Seguros BCR	2,946,454,996	3,098,379,960	2,593,217,153	596,384,609	3
Seguros BAC	2,852,814,956	2,856,284,941	2,699,541,713	292,960,446	4
Scotía Seguros	1,563,709,324	1,700,460,196	1,018,673,347	154,346,397	5

Fuente: estados financieros de cada correduría.

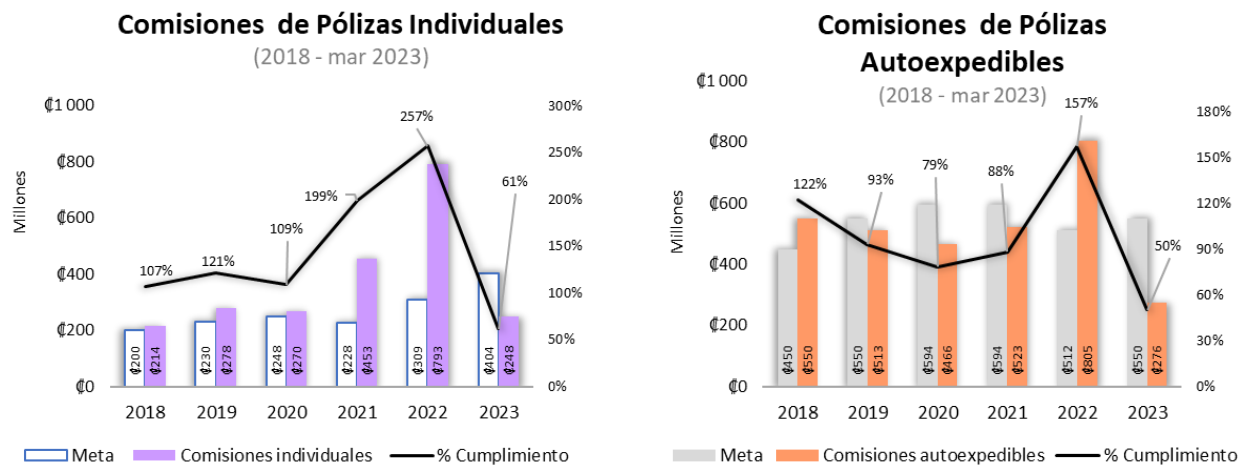
Estos resultados se ven reflejados en varios premios otorgados por la aseguradora INS que muestran en la imagen, donde Popular Seguros ganó los premios (año 2022) de: mayor productor de Seguros Personales, mayor productor de Seguros Generales, premio Raíces y segundo lugar en mayor crecimiento en primas.

INFORME FINAL DE GESTIÓN



Ingresos de la Cartera Individual y Cartera de Autoexpedibles

Los resultados de los Ingresos por Comisiones de la Cartera Individual y Cartera Autoexpedible también han presentado resultados muy buenos como se presenta en los siguientes Gráficos.



Se nota como para los años 2021 y 2022 los ingresos se han acelerado considerablemente en especial los de la Cartera Individual. Para el caso de la cartera individual la meta de ingresos acumulada al cierre del 2023 es de ₡404,000,000 y se lleva en este primer trimestre un total de ₡248,165,671 significando un cumplimiento del 61% de la meta anual (a nivel del trimestre se lleva un cumplimiento de 170%).

En autoexpedibles la meta al cierre de año es de ₡550,000,000 y se ha logrado un total de ₡275,618,108 que significa un cumplimiento de 50% de la meta del año (a nivel del trimestre se lleva un cumplimiento de 228%).

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Integración de Seguros individuales desde la Banca Empresarial y Corporativa

Se trabajó en la integración de varios nichos de mercado de tipo empresas junto con el Banco Popular. Con esta estrategia se busca integrar al menos el 80% de los clientes empresariales y corporativos a los que se les aprueba un crédito mediante la referenciación de estos a los Corredores de Seguros. Consiste en lograr una integración de los seguros de los clientes empresariales y corporativos como un objetivo más en forma permanente y que esto genere una emisión de pólizas individuales constantes, con lo cual se vean beneficiados los clientes a nivel de asesoría, coberturas y/o tarifas entre Popular Seguros y Banco Popular en fidelización de clientes y utilidades. Esto a su vez brinda bienestar para los Ejecutivos de estas empresas pues les permitirá aumentar sus ingresos a nivel salarial.

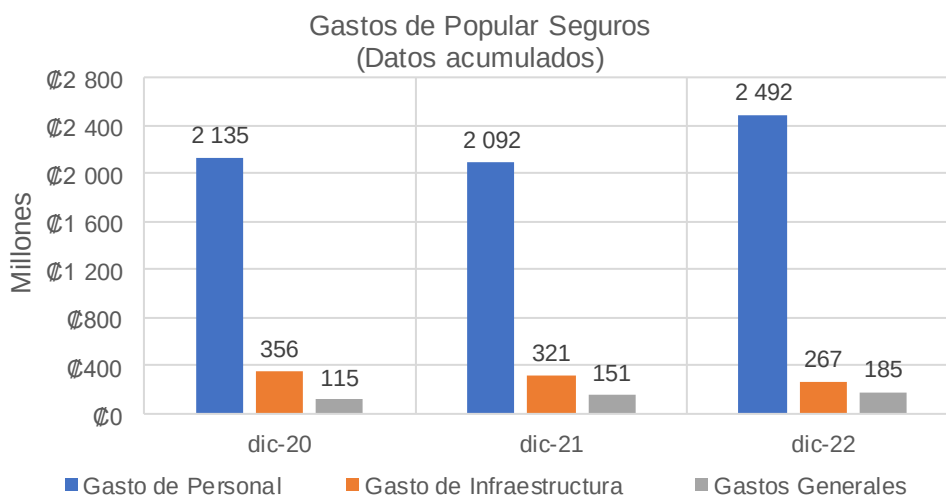
Se realizaron las siguientes actividades en el año 2022:

- Se recibe el informe de la Dirección de Riesgos y se avalan las acciones de mitigación.
- Se obtuvo el visto bueno de la Banca Empresarial y se firmó el contrato entre Banco Popular y Popular Seguros.
- Se inició el proceso de referenciación y prospección de clientes según lo definido con la Banca Empresarial sobre las bases de datos de clientes empresariales.
- En setiembre se realizó el primer pago de comisiones a los ejecutivos correspondiente a lo cerrado y cobrado en agosto y se ha continuado así hasta durante el resto del año.

Hasta la fecha (mes de abril 2023) se han referido un total de 88 clientes de los cuales se les ha logrado colocar pólizas a 30 de ellos significando un total de ₡11,259,937 en primaje.

Indicadores de eficiencia

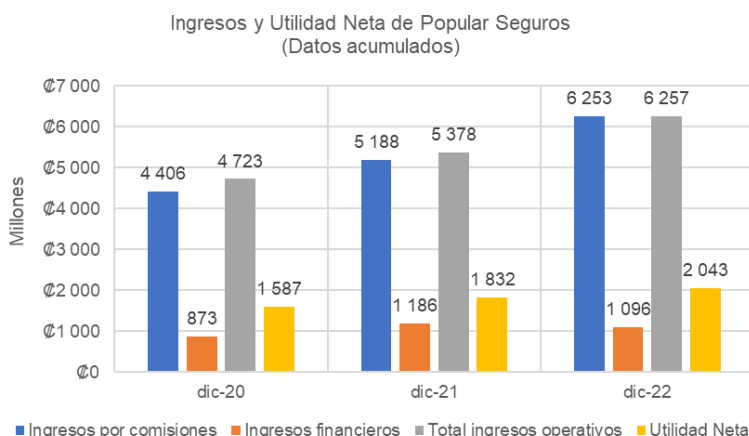
A continuación, se presentan un análisis de las principales partidas de ingresos y gastos de Popular Seguros realizando un comparativo de los datos acumulados al cierre de los años 2020, 2021 y 2022, para efectos de analizar indicadores de eficiencia.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

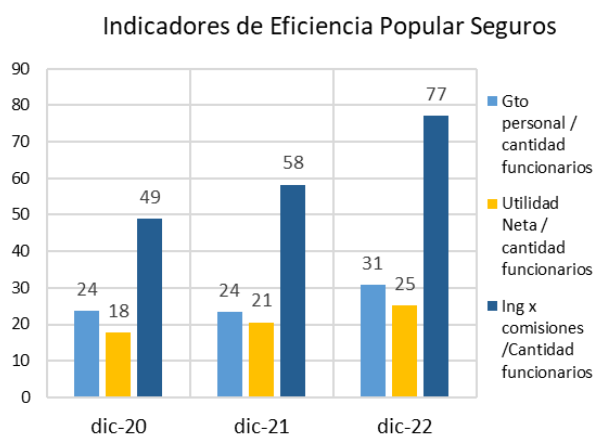
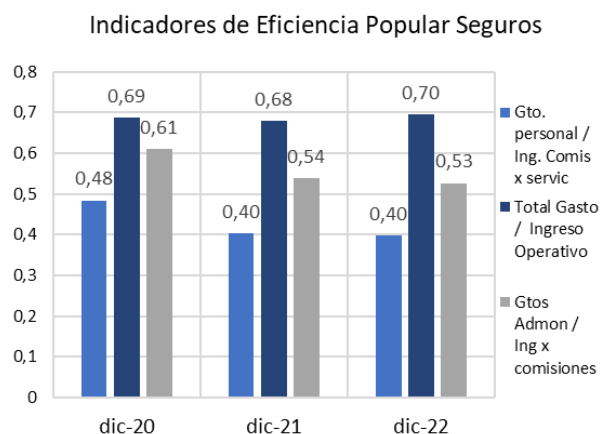
Observando los gastos de Popular Seguros en el Gráfico 5, el Gasto de Personal en el año 2022 ha sido el mayor motivado por temas como 2 aumentos salariales por costo de vida y reconocimiento del incentivo salarial BDP 2021. El Gasto en Infraestructura por su parte fue el menor en los últimos años lo cual se explica en su mayoría gracias a la reducción de la cantidad de metros cuadrados alquilados en Ofi Plaza del Este y luego el traslado al Club Unión. Los Gastos Generales por su parte se han mantenido relativamente estables.

Como se detalla en el Gráfico siguiente, igualmente respecto a años anteriores, destaca el aumento que tuvo el Ingreso por Comisiones (llegando en el 2022 a ₡6,253 millones) superior a los años 2020 y 2021.



Por su parte los ingresos financieros se mantuvieron en un nivel similar al del año anterior y la utilidad neta llegó a un monto de ₡2,043 millones en este año por encima del 2020 y 2021.

Luego, al analizar el comportamiento de los indicadores de eficiencia de Popular Seguros en los Gráficos siguientes se puede ver que en su mayoría se han continuado los resultados favorables en este periodo.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Se nota en el primer Gráfico anterior como la relación de Gastos de Personal / Ingresos por comisiones se mantuvo igual respecto al año 2021 (alcanzando el valor de 0.40). Por su parte, el de Gastos administrativos / Ingresos por comisiones disminuyó también llegando a 0.53. El indicador de Total de gasto / Ingreso operativo aumentó levemente hasta 0.70 causado principalmente por el gasto de personal.

Ahora bien, en el segundo Gráfico anterior, se muestra un resultado muy favorable en el indicador de Ingresos por comisiones / cantidad de funcionarios llegando a 77 veces al cierre del 2022, tanto por un aumento de los Ingresos por comisiones, como por una disminución en la cantidad de funcionarios. De igual manera ha sucedido con la relación de Utilidad neta / cantidad de funcionarios que fue el más alto de estos años. La razón de Gasto de personal / cantidad de funcionarios más bien aumentó dado el aumento en los Gastos de Personal presentados en la sección anterior.

b. Logros Sociales

Durante el año 2022 Popular Seguros participó en las actividades de promoción de educación financiera con la creación de charlas sobre productos de seguros para capacitar a diferentes organizaciones pertenecientes a la Economía Social Solidaria.

Además, ha llevado adelante la propuesta de nuevos productos para la Banca Social y Banca de Desarrollo mediante los seguros paramétricos con la intención de facilitar el acceso de la población vulnerable y excluida a herramientas asequibles y apropiadas de gestión del riesgo. Se procede con la firma de un convenio de confidencialidad para poder remitir la información requerida por MiCRO (reasegurador). Se está a la espera de que el reasegurador remita el informe general con los resultados para analizar la viabilidad.

c. Logros Ambientales

Se destacan los siguientes logros del año 2021:

- Logro por primera ocasión de la Carbono Neutralidad
- Mantención del Galardón Bandera Azul Ecológica
- Formación del Comité Ambiental de la Sociedad
- Apoyo a las sucursales de la Uruca y Jacó para el logro de la BAE

Es importante destacar que estas certificaciones se han mantenido hasta la fecha. Incluso para el año 2022, en el Programa Bandera Azul Ecológica se tuvo la participación por primera ocasión en el proceso de Hogares Sostenibles, siendo aprobado por parte de 3 hogares de funcionarios logrando seis estrellas blancas por parte de la correduría en la evaluación recibida.

Además, para el año 2023 se obtuvo el certificado de Esencial Costa Rica por primera ocasión.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

d. Logros en Gobernanza

Cumplimiento Normativo

La Autoevaluación Anual de Cumplimiento Normativo es aplicada por el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio del Banco Popular (ACUN) en coordinación con la Gestora de Control Interno y las dependencias de Popular Seguros. Luego del análisis realizado, se logra documentar que Popular Seguros obtuvo una nota de 100% en la Autoevaluación de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

Gobierno Corporativo

Esta autoevaluación es aplicada por la empresa asesora KPMG contratada a nivel Conglomerado. La meta del 2022 establecida en el Cuadro de Mando Integral Conglomerado fue obtener un nivel de madurez Bueno. La misma se aplicó en el cuarto trimestre del año 2022 por la empresa asesora KPMG y efectivamente se logró obtener esta calificación de “Bueno”.

Control Interno y riesgo Operativo

Se aplica también una autoevaluación a nivel Conglomerado. La meta para el 2022 fue lograr una nota $\leq 8\%$, en un nivel Excelente de acuerdo con la propuesta de parámetros del CFBPDC. Durante el III trimestre 2022 se realizó la actualización de los cuestionarios de Autoevaluación de las dependencias donde el resultado final se ubicó el Sistema de Control Interno de Popular Seguros S.A. en un nivel Excelente.

Cumplimiento de planes de acción de Auditorías Internas y Externas

Un aspecto muy importante de presentar es sobre el cumplimiento de los planes de acción relacionados a las recomendaciones de las auditorías internas y externas. Para el año 2022 se atendieron 43 recomendaciones de Auditoría Interna y 14 de Auditoría Externa lo cual representó un cumplimiento del 100% de los planes de acción dentro de las fechas previamente establecidas. Igualmente, durante el año 2023 se llevó a cabo un cumplimiento del 100% en dichos planes de acción.

e. Otros aspectos relevantes

Proyecto KADSI

En lo que respecta al proyecto de compra e implementación del Core de correduría, se avanzó satisfactoriamente según el cronograma de trabajo preestablecido. Dentro de las acciones más relevantes que se llevaron a cabo durante el año 2022 se encuentran las siguientes:

- Se procedió con la adjudicación en SICOP del cartel de precalificación donde se seleccionaron dos oferentes precalificados MPM/KRUGER y GBM/WOG.
- Se dio por terminado el refinamiento de los requerimientos en conjunto con los Champions, el área de TI y el acompañamiento de Monarch, de igual forma con la empresa de seguridad y proyectos se definen los requerimientos correspondientes.

En el año 2023 se han llevado a cabo reuniones para revisar el pliego de condiciones apartado por apartado junto con la empresa contratada para el acompañamiento en la elaboración del cartel.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dentro de las actividades más relevantes se puede mencionar los siguientes:

- Se continúan los talleres de revisión del pliego de condiciones CORE, incorporando diferentes áreas y al Banco Popular.
- Construcción del flujo de procesos funcionales a cargo de QA y Administrador de Proyectos.
- Se iniciaron las sesiones para definir los flujos funcionales para las pruebas de concepto.
- Sesiones de riegos diarias.

Se presenta a continuación el cronograma de actividades de este proyecto:

Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
6/feb al 31/mar	21-abr	5-may	8-may - 16-jun	20-jun - 7-ago						
Ajustes al pliego de condiciones (40 d) *	Comité Licitación	Publicación del cartel	Cierre de ofertas (30 d)	Preparación de ambiente pruebas (33d)**						
					21- 28 jul	21-jul - 30-oct	14-nov	4-dic	5-dic	
					Taller metodología pruebas	Pruebas de concepto e informe (69 d) ***	Trámites firma del acto (11)	Verificación condiciones contrato (13 d)	Inicio Ejecución Contractual	

Clima Laboral y Transformación de la Cultura

Transformación de la cultura

Durante el año 2022 se realizaron varias actividades para mejorar la cultura organizacional en la Sociedad con el objetivo de apoyar la estrategia, la fidelización y captura de clientes, generando compromiso y sentido de pertenencia y obtener importantes cambios organizacionales:

Se llevaron a cabo 22 sesiones del Proyecto capa 15 sobre los siguientes temas:

- Alcance de Capa 15.
- Tips de Outlook y gestión eficiente de agendas.
- Agilismo con Scrum Scale y Planner.
- OneDrive y documentos compartidos.
- Salir de la zona de confort.
- Mindfulness y equilibrio personal-profesional.
- Story Telling y Datos.
- Design Thinking.
- Introducción a la Cultura del Dato.
- Inteligencia Artificial.
- Cómo impulsar la creatividad con Sharepoint Apps.
- Microsoft Power Platform.
- Google Marketing Platform.
- NEOBANCO.
- Metaverso y sus implicaciones a futuro.
- Creatividad, Cierre 2022.

También se apoyó en las siguientes actividades:

- Sesiones Construimos Bienestar y Código de Conducta.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Campaña Buen inicio de semana.
- Campaña sobre nuestros valores.
- Comunicación de cumpleaños del mes.
- Bienvenida a nuevos colaboradores.

Aplicación al 100% del personal de la prueba de ética

Clima Laboral

Se realizó la encuesta de Ambiente Laboral del periodo 2022 donde Popular Seguros obtuvo una calificación de 94 (desde un 76 del 2021) mejorando de forma considerable. Para este fin se han realizado diferentes actividades en busca de propiciar el buen clima laboral que han contribuido a este excelente resultado.

f. Perspectiva futura

A nivel del mercado de seguros en Costa Rica se ha visto un crecimiento importante en el total de primaje donde destaca el crecimiento de los ramos de Vida y de Salud luego de la pandemia; es decir, han tomado más fuerza en los últimos años con mayor peso dentro del total. Esto refleja un mayor interés de parte del consumidor por adquirir este tipo de pólizas. Como se mostró en una gráfica anterior, Popular Seguros ha repuntado en su nivel de primaje también en este periodo de tiempo, donde incluso el primaje de pólizas de Vida es el que más peso representa en su cartera. De esta forma es de suma importancia conocer estos cambios en la tendencia de consumo para estar alineados y enfocarse en los productos mayormente demandados.

A su vez, a nivel interno es fundamental la capacitación en productos de seguros para el personal del Conglomerado. Para este fin, en este año 2023 se estará desarrollando un curso en la Universidad Corporativa y así se pueda informar de una mejor manera a los clientes. Esto toma especial importancia para los ejecutivos de Banca Empresarial y Banca Corporativa con quienes se tiene una relación comercial de referenciación para la colocación de pólizas.

g. Sugerencias

- Se sugiere crear un mecanismo para la integración de productos como ya lo hace la competencia, y en forma paralela una campaña de culturización sobre este tema según lo comentado en el apartado anterior. Una de las formas en las que se podría realizar esto es por ejemplo cobrar tasas de interés de los créditos con algún descuento (bajar la tasa) si se adquiere algún otro(s) producto del Conglomerado, o viceversa pagando una tasa mayor en los productos de captación.
- En esta misma línea se puede aprovechar la integración en Seguros empresariales aprovechando las empresas que tienen el servicio de planillas con el Banco para incorporar algún seguro, que incluso se puede rebajar de la misma planilla.
- Otra sugerencia es mejorar en la integración de procesos, interfaces entre el Banco y Popular Seguros para las solicitudes y trámites de los clientes, además la autogestión para que los ejecutivos del Banco visualicen los seguimientos.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- También se sugiere mejorar la planificación en los desarrollos tecnológicos que desarrolla el Banco en conjunto con Popular Seguros con una mejor comunicación y coordinación hacia la Correduría sobre las fechas de inicio de los proyectos, ya que, esto afecta la propia planificación operativa y financiera cuando no se sabe cómo se procederá a futuro con las implementaciones.

h. Observaciones

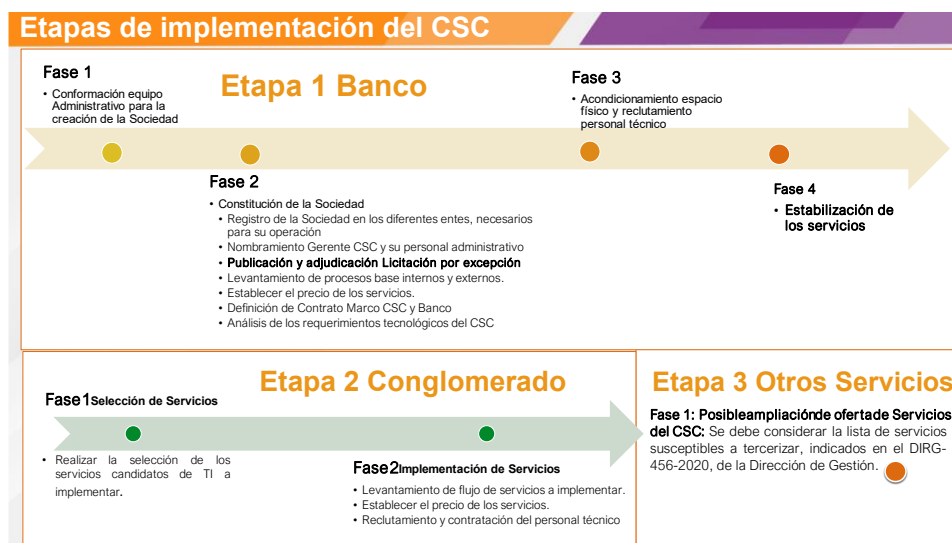
Es importante destacar que existen grandes retos para la integración de los servicios que ofrece el Banco y las sociedades de cara al cliente. Otros Conglomerados Financieros ya llevan camino adelantado en esto y permiten una oferta más integral en cuanto a soluciones financieras. Esto tiende a provocar migración de clientes ante ofertas agresivas de la competencia cuando ofrecen mejores precios a cambio de adquirir otros productos.

15. Gestión de Conglomerado: Popular Servicios Compartidos S.R.L.

La propuesta de conformación de la Sociedad Popular Servicios Compartidos S.R.L. y el plan de trabajo para su implementación fue aprobada por la Junta Directiva Nacional según acuerdo JDN-5835-Acd-502-2021-Art-7 que indica “2. Aprobar la creación del Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular, bajo la figura de una sociedad de responsabilidad limitada.”

a. Plan de trabajo

El plan de trabajo se estableció en la atención de 3 grandes etapas:



Al mes de mayo del presente, se cuenta con un avance del 41% según se muestra en la imagen adjunta:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Task Name	% completado
▲ Creación del CSC	41%
▲ Etapa 1: Servicios a trasladar Banco a CSC	44%
▷ Fase 1: Conformación equipo Administrativo para la creación de la Sociedad	100%
▷ Fase 2: Constitución de la Sociedad y la Empresa	58%
▷ Fase 3: Acondicionamiento espacio físico y reclutamiento personal técnico	5%
▷ Fase 4: Estabilización Servicios	0%
▷ Etapa 2: Servicios a trasladar Sociedades a CSC	0%
Fin Creación del CSC (Etapa 1 y 2)	0%

De manera seguida se detallan las acciones completadas y aquellas actividades pendientes de finalizar tanto para las fases 2 y 3, debido a la necesidad de contar con la aprobación de entes externos para su conformación:

b. FASE 2: Constitución legal de la Sociedad

Se describen las acciones realizadas y en ejecución con la finalidad de tener la constitución legal de la sociedad.

Autorización Banco Central de Costa Rica

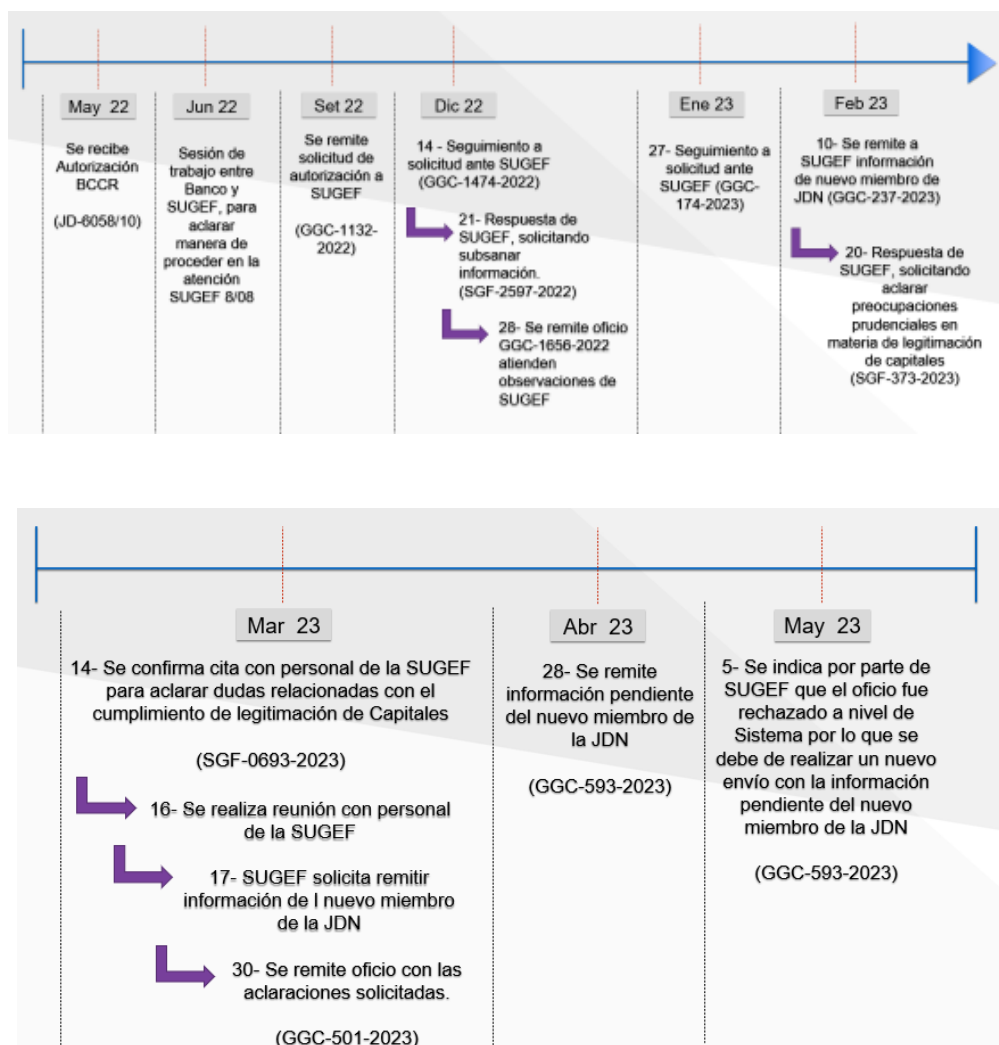
El 3 de mayo del año 2022, se recibe la autorización para conformar la sociedad, por parte de la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, en el artículo 10 del acta de la sesión 6058-2022:

“1. Autorizar al Banco Popular y de Desarrollo Comunal para que constituya una sociedad de responsabilidad limitada, con el fin de crear un centro tecnológico de servicios compartidos para su uso exclusivo, cuyo objeto sería la prestación de servicios de procesamiento en el área de la tecnología, brindar soporte tecnológico, así como la adquisición, arrendamiento y mantenimiento de hardware y software, incluido además el desarrollo de software y la atención de las necesidades relacionadas con el área de tecnología del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus subsidiarias. Asimismo, como parte de su objetivo podrá dar servicios en cualesquiera otras áreas, dentro de los alcances establecidos en el citado numeral 3 del artículo 73 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.”

Autorización SUGEF

Posterior de contar con la autorización supra citada, se procede a gestionar la autorización de creación de la sociedad ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), autorización que al mes de mayo no ha sido obtenida debido a los tiempos de atención de dicha entidad y las observaciones y requerimientos adicionales que se solicitan, y cuyas acciones realizadas por parte de la Administración se detallan de manera cronológica en la siguiente imagen:

INFORME FINAL DE GESTIÓN



Aprobación Estructura Organizativa y Pacto Constitutivo

De manera simultánea mediante oficio JDN-5939-Acd-700-2022-Art-16, se aprobó la estructura organizativa de la nueva sociedad, así como la propuesta del Pacto Constitutivo de la misma (debe ser ratificado posterior de contar con la autorización de la SUGEF).

Elaboración y aprobación de CMI, Metas PAO y Presupuesto

Se elaboró la propuesta de CMI y Metas PAO para la sociedad, así como la definición del presupuesto requerido para los primeros 6 meses de ejecución de labores, lo anterior en coordinación con personal del Área de Presupuesto, División de Riesgo Operativo, la División Planificación Estratégica y la Dirección de Capital Humano (Debido a la demora por parte de la SUGEF para remitir la autorización de creación de la

INFORME FINAL DE GESTIÓN

sociedad, se está en proceso de actualización de los mismos con proyección al último trimestre del año 2023).

Es importante destacar que para la ejecución del presupuesto de la sociedad y su equipamiento la Administración garantizó a nivel de su centro de costos los recursos económicos requeridos, los cuales serán trasladados a la sociedad una vez constituida.

Definición de perfiles y contratación del personal técnico y administrativo

Se elaboran los perfiles requeridos para la sociedad (5 perfiles administrativos y 7 perfiles operativos) y mediante acuerdo JDN-5939-Acd-700-2022-Art-16, se aprueban los perfiles para los puestos de Gerente y Auditor de Popular Servicios Compartidos S.R.L.

Debido a la demora por parte de la SUGEF para remitir la autorización de creación de la sociedad, se está en proceso de actualización de las remuneraciones de los perfiles definidos y aprobados con proyección al último trimestre del año 2023.

Elaboración de contratos de Servicios a ser brindados de manera reciproca entre el Banco y la Sociedad:

Se está en proceso de elaboración con personal de la Dirección de Tecnología de Información y la Subgerencia de Operaciones la propuesta final de los contratos requeridos para el inicio de funciones de la sociedad:

- *Definición de Contrato de Servicios que le brindará la Sociedad al Banco:* La relación entre la S.R.L. y el Banco, estará amparada a lo establecido en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento en lo referente al procedimiento formal de contratación excepcionada entre Entes de Derecho Público.
- *Definición del Contrato de los Servicios que brindará el Banco a la Sociedad:* Se identificaron los servicios que requiere la sociedad de soporte por parte del Banco tales como gestión del Recurso Humano, asesoría Jurídica, Oficialía de Cumplimiento, licenciamiento, entre otros.

Para la publicación y formalización de estos, es requerido contar con la contratación del Gerente de la sociedad quien será el representante legal de la sociedad y figura que puede ser nombrada hasta contar con el aval de la SUGEF.

Definición procesos y documentación

Se realizaron sesiones de trabajo con el Ingeniero asignado para la definición del proceso de los servicios a brindar por parte de la Sociedad y se recibió la propuesta del Proceso "Identificación y Construcción de Soluciones", dicho documento deber ser ratificado una vez implementada la sociedad.

Precios de transferencia

Se definió mediante oficio DCT-067-2022, los resultados obtenidos sobre el requerimiento de Benchmark en precios de transferencia para la S.R.L., información a ser utilizada por la Sociedad al momento de su operación.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Requerimientos tecnológicos

Se identificó y se coordinó la dotación de aquellos recursos de carácter tecnológicos requeridos por la sociedad por parte de la Dirección de Tecnología de Información, para lo cual será requerido la formalización de los contratos descritos en puntos anteriores.

c. FASE 3: Acondicionamiento espacio físico y reclutamiento personal técnico

Se ratificó con la Dirección Soporte Administrativo, la disponibilidad de espacio físico en el edificio Alejandro Rodríguez – Edificio de TI, propuesta recibida inicialmente mediante oficio DIRSA-226-2022. Se dará indicación de iniciar con las remodelaciones al contar con la autorización por parte de la SUGEF.

Con respecto al reclutamiento de personal técnico y operativo, el mismo se puede gestionar hasta que se cuente con la autorización de la SUGEF para la conformación de la sociedad, lo anterior debido a que para realizar la publicación del concurso se debe de brindar el detalle de la empresa para la cual se va a trabajar y al momento no se cuenta con la conformación de esta.

Finalmente, de manera mensual se gestiona el cumplimiento a los planes de mitigación establecidos en mediante oficio GGC-400-2022, en atención al acuerdo JDN-5874-Acd-930-2021-Art-10. El avance y cumplimiento de los planes de mitigación definidos se registran en la herramienta del Op Risk.

16. Gestión de Riesgo Político y Legislativo - Defensa del Conglomerado (Período 2018-2023)

En este apartado se detalla la gestión de los expedientes legislativos con impacto y/o interés para el Banco Popular y/o para el Conglomerado Financiero BPDC:

a. Objetivo y alcance

Rendir cuentas sobre la gestión del riesgo legislativo y político más relevantes desarrolladas entre los periodos: 2020, 2021, 2022 y hasta mayo de 2023, correspondiente a la atención de la Estrategia de Gestión de Riesgo Político y Legislativo liderada por la Gerencia General Corporativa y un equipo multidisciplinario instalado a los efectos.

Del portafolio global de proyectos de ley sobre los que se realizaron gestiones, más de 100 iniciativas, se incorporan los proyectos subdivididos en 3 categorías según el impacto que el Proyecto tiene en el Banco (**ejercicio semáforo: Alto, Medio, Bajo**), incorporando un resumen de su objetivo y de los resultados de las gestiones desarrolladas (cuando corresponde), con el objetivo de incorporar mejoras a los textos, mitigar o revertir los impactos negativos a nuestro Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus Empresas.

b. Acciones Realizadas para la Gestión del Riesgo Político y Legislativo

- Por primera vez en muchos años, se sistematizó la gestión legislativa, como un elemento clave de la gestión de los riesgos estratégicos.
- Esa gestión se formalizo mediante la presentación a la Junta Directiva Nacional de la propuesta “Estrategia de Riesgo Político y Legislativo”, la cual, fue debidamente aprobada.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- c. Creación de un **Equipo Técnico** para la gestión de los proyectos de Ley, con la siguiente conformación:
- Gerente General Corporativo.
 - Director Corporativo de Riesgo
 - Asesor Jurídico de la Asamblea de Trabajadores
 - Asesor Jurídico de Junta Directiva Nacional
 - Asesor Parlamentario
 - Dos Asesores de la Gerencia General Corporativa
 - Gerente General de la Sociedad Anónima, cuando corresponda
 - Representante de Comunicación Corporativa
 - Otros personeros técnicos que se estime necesario y según la naturaleza de los temas
- d. Se cuenta con una Asesoría Legislativa Externa, la cual, le da seguimiento y monitoreo permanente al devenir Legislativo y alerta constantemente al Equipo Técnico.
- e. El Equipo Técnico, regularmente incorpora participantes adicionales, dependiendo de los temas legislativos abordados, llevándose a cabo un análisis permanente de los Proyectos que impactan al Conglomerado, según su devenir en la corriente legislativa.
- f. A partir de ese análisis se definen cursos de acción encaminados a defender al Banco y sus Sociedades y a preservar su naturaleza y altos fines sociales.
- g. Adicionalmente, el Gerente y dos Asesores Gerenciales, realizan gestión legislativa constante con Diputados y Diputadas de todas las Fracciones Políticas y sus Asesores, así como con la Presidencia de la República, los Ministros y Ministras de Estado, con Cámaras Empresariales, con Sectores Sociales, entre otros.
- h. Periódicamente se informa a la Junta Directiva Nacional respecto de la Gestión del Riesgo Político y Legislativo.

c. Conclusiones Generales Previas

Del presente informe, podemos adelantar algunas conclusiones respecto de la Gestión de Riesgo Político y Legislativo:

- Que, la estrategia definida por nuestro Conglomerado Financiero para asegurar un seguimiento permanente, monitoreo y gestiones de incidencia dirigidas a defender al Banco y sus Empresas de las condiciones especiales que la legislación otorgó, la naturaleza jurídica especial, los destinos de las utilidades, el régimen de propiedad social y modelo de gobernanza, nos permitieron en el periodo objeto de análisis, lograr evitar fuertes impactos negativos, mitigar los riesgos y efectos colaterales de las iniciativas legislativas con impacto directo a los intereses institucionales y afectación del marco jurídico que nos permite el cumplimiento del propósito, misión y fines para lo cual fue pensado el Banco Popular.
- Que, como resultado de todo este proceso, logramos incidir y sensibilizar a la Asamblea Legislativa sobre la necesidad de fortalecer al Banco Popular y de Desarrollo como entidad diferente, cuya función social debía fortalecerse. Insistimos en los riesgos que podrían derivarse de los proyectos de ley dirigidos a drenar recursos cuyo destino, previamente definido desde nuestra legislación orgánica y sus reformas, podrían ser afectados de manera importante y hasta hacer nugatoria la posibilidad de atender las expectativas de aquellos segmentos especiales que atendemos mediante una oferta diferenciada de productos y servicios.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Además, insistimos en mostrar las importantes contribuciones que realizamos en cumplimiento de nuestra labor como coadyuvantes al Estado para cumplir su objetivo social y de desarrollo del país, según el mandato del artículo 50 de nuestra Constitución Política. Demostrar cifras donde evidenciamos que, un 63 % de nuestras utilidades anuales contribuyan para que el estado y la sociedad dispongan de mayores recursos por conceptos de renta, Fondos Especiales, el Fondo de Desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FODEMIPYME), el Fondo Nacional de Desarrollo (FONADE), recursos para la atención de emergencias nacionales (CNE), recursos para dotar de mejores instrumentos y recursos para financiar la educación a nuestros jóvenes, a las mujeres y, en general, a aquellas personas que no disponen de medios para estudiar y requieren de una beca para realizar sus estudios (CONAPE).
- En el mismo sentido, logramos demostrar con cifras los impactos alcanzados en virtud de la reconversión de nuestras utilidades destinadas a proveer de recursos y mantener disponibles Fondos Especiales que se nutren de estas. Garantizar la existencia de Fondos como el FEDE-FAVI- FODEMIPYME – BP Mujer, FOFIDE- y, recientemente BP- Bienestar como instrumento para atender personas y familias con altos niveles de sobreendeudamiento o BP – Acelera, dirigido a pequeñas y medianas empresas con necesidades de financiamiento, fueron entre otras las razones expuestas a las y los Diputados de la República, a fin de concienciar sobre los riesgos de debilitar la función social del Banco Popular.
- Advertimos los riesgos y avizoramos las oportunidades que ofrece el Banco Popular y de Desarrollo Comunal al país, en términos de su experiencia de más de 53 años como Banco especial, de la gestión experta de Fondos especiales, especial relevancia, el FODEMIPYME como instrumento innovador impulsado para asegurar acceso a Fondos de Avals, Garantías y acompañamiento no financiero, para las empresas y personas. Identificar las oportunidades nos permitió en este período aportar importantes, mejoras a los proyectos de nuestro interés, trabajar mociones dirigidas a corregir elementos difusos e incoherentes con los objetivos propuestos. Inclusive, nuevos textos que, como el expediente 23.544 se orienta a fortalecer nuestra función social con los Fondos Especiales.
- Finalmente, es importante destacar que como parte de nuestra estrategia proactiva en la gestión de riesgo político y legislativo y que, cuando no ha sido posible hacer valer nuestras observaciones en los diferentes consultas gestionadas, que se incorporen los criterios de mejora y que, finalmente, la Asamblea Legislativa, aprueba y convierte en ley de la República un proyecto, hemos ido más allá y recurrido ante la Sala Constitucional para impugnar aquellos elementos que impactaban negativamente la actividad bancaria y de financiamiento a personas con salario mínimo. Interpusimos una acción de inconstitucionalidad contra algunos artículos de la llamada “Ley de Usura”, que fue declarada parcialmente con lugar en algunos de los contenidos de dicha ley, lo cual permitió su mejora, dando la oportunidad de arreglos de pago para personas con créditos y que habían sido afectados por las incidencias del COVID-19.

d. Proyectos consultados al banco, según reglamento legislativo

En el período correspondiente a mi gestión, **se recibieron 96 consultas legislativas**, las cuales fueron debidamente atendidas, manifestándose las observaciones, argumentos y demostraciones técnicas correspondientes, para manifestar la necesidad de mejorar en los Proyectos y/o la oposición correspondiente, cuando correspondió. En otros casos, los argumentos aportados lo fueron en ocasión de apoyar determinados Proyectos de Ley, haciendo o no observaciones de mejora, cuando la conveniencia institucional, así lo demandaba.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

De igual manera, una serie de Proyectos no relacionados directamente con los intereses y el giro propio de la actividad del Conglomerado, no ameritaron comentarios u observaciones de nuestra parte, en esa etapa del Proceso Legislativo consultado.

Asimismo, para el caso de Proyectos consultados a alguna otra de las Unidades Estratégicas de Negocio, se dio la correspondiente coordinación con la Gerencia de esa Sociedad. En particular, el caso de Popular Pensiones, sociedad a la cual, en el periodo referido, la Asamblea Legislativa le consultó **20 Proyectos** (ver detalle en la sección de este informe “Gestión de Conglomerado: Popular Pensiones S.A. / Atención a consultas de proyectos de ley), respecto de los cuales se dio el correspondiente acompañamiento por parte del Equipo Técnico, de los Asesores Legislativos Internos y Externos.

Además, respecto de aquellos Proyectos con impacto en esa Sociedad, se acompañó permanentemente a dicho Sociedad en la Gestión Legislativa correspondiente, evidencia de lo cual, resulta el hecho de la permanente asistencia del Gerente de esa Sociedad a las Sesión del Equipode Gestión del Riesgo Político y Legislativo.

Por lo demás, los Proyectos consultados de interés para la Institución, fuera por sus efectos negativos o por convenir a los intereses Institucionales, recibieron el correspondiente monitoreo, seguimiento y gestión legislativa necesarios para defender los intereses institucionales.

Asimismo, Proyectos Legislativos con impacto en el Banco y que no necesariamente fueron consultados, fueron objeto de un seguimiento y una gestión estricta, la cual devino de mucho beneficio para el Banco, tal cual se refiere seguidamente, a modo de ejemplo, respecto de algunos de esos Proyectos.

Seguidamente se refieren algunos de los Proyectos gestionados o en proceso de Gestión Legislativa, más relevantes de cara a los intereses de la Institución, incluyendo aquellos que se encuentran actualmente vigentes en la corriente legislativa.

Seguidamente se presenta referencia a los Proyectos de Ley con impacto en el Banco y las gestiones realizadas, así como una enumeración y referencia de los principales proyectos vigentes en la corriente legislativa con impacto (**ejercicio semáforo: Alto, Medio, Bajo**), en el Banco y en sus Sociedades Anónimas.

e. Proyectos legislativos gestionados con un mayor impacto en el Banco

NOMBRE y NÚMERO DEL PROYECTO	IMPACTOS EN EL BPDC	LOGROS ALCANZADOS MEDIANTE LA GESTIÓN LEGISLATIVA
Expediente 20.580: Proyecto Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. (Actual Ley 96.35 de diciembre 2018). Proyecto fue Propuesto en el año 2018.	1. Incremento del impuesto a las rentas de capital al 15%. Impacto en el costo financiero, solamente para los primeros seis meses, de estimado de 5.804 millones. 2. Amnistía Tributaria Inviabile para el Banco.	1. Se logró un cobro escalonado de ese Impuesto, iniciando en 7% y creciendo un 1% anual, hasta alcanzar el 15% aplicable al resto de intermediarios. 2. Se logra una Amnistía Tributaria, la cual implicaba el no pago o pago reducido de intereses y sanciones y que el pago se difiriera en 60 meses o se registrara contra períodos anteriores. A ese momento el traslado de cargos era por 103.302 millones de colones (principal, multas e intereses). Al acogerse a la Amnistía se pagaron 57.030 millones (intereses y multas reducidas), lo cual implicó 46.272 millones de colones menos.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE y NÚMERO DEL PROYECTO	IMPACTOS EN EL BPDC	LOGROS ALCANZADOS MEDIANTE LA GESTIÓN LEGISLATIVA
Expediente 21. 309: Ley para Resguardar el Derecho del Trabajador a Retirar los Recursos de la Pensión Complementaria. (Actual Ley 99.06 del 2020). Proyectado presentado en 2019.	El Proyecto originalmente, proponía la devolución de una parte del ROP a los trabajadores. No obstante, en un texto sustitutivo del 2019, se propuso trasladar el 1% del ahorro obligatorio y el aporte patronal del 0,25% al Régimen Obligatorio de Pensiones Complementarias (ROPC). Más adelante, como consecuencia de las gestiones del Banco, se propuso, que esos recursos permanecieran 18 meses en el Banco, pagando una tasa de 250 puntos base, sobre la tasa básica pasiva.	En primer lugar, se logró evitar que se despojara del 1% del ahorro obligatorio, lo cual, hubiera generado un vacío en la naturaleza jurídica del Banco y su razón propiedad social. El traslado del 1,25% (incluyendo el 0,25 del aporte Patronal) hubiera significado dejar de captar por 18 meses de cerca de 140 mil millones de colones anuales y en su defecto, recurrir al mercado, a un precio mayor y con una menor estabilidad en los fondos (dado el plazo que permanece en el Banco). Posteriormente, habiéndose logrado que el 1,25% permaneciera en el Banco por dieciocho meses, se logró que la tasa a pagar por esos recursos no fueran 250 puntos base sobre la tasa básica pasiva, sino 160 puntos base. Esa diferencia representaba, según proyección para el año 2021, un monto cercano a los 1.300 millones de colones en costo financiero y un cercano a los 800 millones de colones en las utilidades netas.
Expediente 21.275: Ley de creación de una tasa para el mejoramiento de la justicia cobratoria. Proyecto presentado en 2019.	Proponía el cobro de una tasa mínima del 2% y máxima del 7% sobre el valor de la estimación de la demanda del proceso de cobro. Posteriormente, se estableció un rango de tasa de entre 1,5 y máximo el 2,5%. Con ese rango de tasa el Impacto en el Banco era de más de 1.200 millones de colones anuales.	Se logró su archivo definitivo en el año 2021.
Expediente 22.144: Ley de creación del fondo nacional de avales y garantías para el apoyo a las empresas afectadas por el covid-19 y la reactivación económica. (Actual Ley 10.106 del año 2022). Proyecto Presentado en 2020.	Proponía la Creación de un Fondo de Avales, cuyo fiduciario sería el Banco Centroamericano de Integración Económica y en algunos momentos, a cargo del Sistema de Banca para el Desarrollo. Se dieron cinco versiones del Proyecto. El monto para administrar sería de \$270 millones-	Gestiones Realizadas en Años 2020 y 2021 permitieron, luego de un arduo proceso, que se definiera en la Ley 10106 que FODEMIPYME sea el Fiduciario y la Unidad Ejecutora del Fondo Nacional de Avales. La Ley no fue Reglamentada y no entró en vigor.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE y NÚMERO DEL PROYECTO	IMPACTOS EN EL BPDC	LOGROS ALCANZADOS MEDIANTE LA GESTIÓN LEGISLATIVA
EXPEDIENTE 22.109: REFORMA DE LOS ARTÍCULOS 44 BIS Y 44 TER, Y ADICIÓN DE UN TRANSITORIO AL ARTÍCULO 44 TER DE LA LEY N.º 7472 "LEY DE PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA Y DEFENSA EFECTIVA DEL CONSUMIDOR" (Actual ley 99.18 del mes de noviembre de 2020). Proyecto Presentado en el Año 2020.	Dado que la Aprobación de la Ley de Usura, significaba una serie de limitaciones para el desarrollo de las acciones del Banco, encaminadas a dar un alivio a los deudores afectados por la emergencia del COVID. Se procedió a presentar un Proyecto de Ley para mejorar esa Ley. Adicionalmente, se accionó ante el Tribunal Constitucional, para declarar la Inconstitucionalidad de los alcances de esa norma. Casi simultáneamente, las Asociaciones Solidaristas y las Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como otras organizaciones como Caja de ANDE, presentaron un Proyecto similar. El Banco decidió darle su apoyo a ese Proyecto, involucrando en el proceso al Gobierno de la República, la SUGEF y otras entidades.	Mediante el Proyecto Impulsado se logró la aprobación de la Ley que Reformó los artículos 44 bis y 44 ter, y adicionó un Transitorio al artículo 44 ter de la Ley 7472. - Entidades no supervisadas por SUGEF como asociaciones solidaristas o cooperativas podrían solicitarle al potencial deudor una autorización para tener acceso a la Central de Información Crediticia (CIC). - Los trabajadores tienen derecho a solicitar al patrono la deducción de las cuotas para el pago de sus créditos, siempre que exista acuerdo entre el trabajador y la entidad acreedora. - En relación con lo anterior, se incluye un transitorio que permite que las condiciones sobre la forma de pago establecidas en los contratos de todas aquellas operaciones de crédito actuales, antes de la entrada en vigor de la Ley de Usura N.º 9859 puedan seguir siendo deducidas de los salarios y las pensiones de los trabajadores y jubilados, lo cual permitía hacer una nueva operación para darle las condiciones ofrecidas para auxiliarlos en medio de la pandemia. - Elimina el mandato sobre el Banco Central de Costa Rica (BCCR) para que las deducciones salariales se realicen por medio el SINPE. - Elimina las sanciones establecidas en la ley original. Además, la Sala Constitucional dio razón a la acción de inconstitucionalidad, presentada por el Banco, mediante resolución N° 11995 del 26 de mayo del 2021.
Expediente 22.105: Ley de estimulación financiera para la reactivación económica sostenible. Proyecto Presentado en 2020.	Proponía la Creación de un Fondo con el 5% de las Utilidades Netas del Banco, para otorgamiento recursos no reembolsables para el financiamiento a Proyectos con propósitos ambientales.	Se logró su archivo definitivo en el año 2022.
Expediente 21.970: Ley de fomento socioeconómico local Proyecto Presentado en 2020.	Propone la Creación del Fondo de Desarrollo Socioeconómico Local" el cual se financiaría, entre otras fuentes, con el 5% de las Utilidades Anuales del Banco.	El Proyecto no se ha Archivado aún. La gestión realizada, ha logrado que a hoy no tenga ninguna vigencia legislativa. Se logró que el Diputado proponente, desistiera de su impulso. Se gestiona su archivo definitivo en el año 2024.
Expediente 22.369: Ley de reducción de Beneficios Fiscales y Ajustes de Tarifas en rentas de capital para fortalecer el sistema fiscal Proyecto presentado en 2021.	1. Incremento del impuesto a las rentas de capital al 15%, acabando con el incremento escalonado logrado en discusión del proyecto de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas. Impacto en el costo financiero, solamente para el primer año y medio, estimado de 4.205 millones de colones y en las Utilidades de 2,500 millones de Colones. 2. Primeros dos años el Impuesto Ascendería a 17,5%.	Luego de Múltiples Gestiones se Logró su Archivo definitivo. El ejecutivo presentó una semana después un Proyecto con la misma afectación para el Banco (Expó. 22801. Se ha logrado mantenerlo sin movimiento legislativo).
Expediente 22.595: Ley de creación de una tasa para el mejoramiento de la justicia cobratoria. Proyecto presentado en 2021.	Proponía el cobro de una tasa mínima del 1,5% y máxima del 2,5 % sobre el valor de la estimación de la demanda del proceso de cobro.	Se logró su archivo definitivo en el año 2022.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE y NÚMERO DEL PROYECTO	IMPACTOS EN EL BPDC	LOGROS ALCANZADOS MEDIANTE LA GESTIÓN LEGISLATIVA
Expediente 22.802: Ley de creación de una tasa para el mejoramiento de la justicia cobratoria Proyecto presentado en 2021.	Proponía el cobro de una tasa mínima del 1,5% y máxima del 2,5 % sobre el valor de la estimación de la demanda del proceso de cobro.	Se logró su archivo definitivo en el año 2022.

f. Proyectos de ley que se convirtieron en Ley de la República

NOMBRE	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
Ley N° 10.106, "Crea Fondo Nacional de Avales para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la Reactivación Económica", del 12 de enero de 2022.	Tal como lo indica su nombre, la Ley creó el Fondo Nacional de Avales y Garantías, el cual sería administrado por el FODEMIPYME del BPDC.	Originalmente el expediente proponía que el Fondo por un monto de 270 millones de dólares, fuera administrado por el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) y luego por el Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD). Luego de varios procesos de negociación y sensibilización a las diferentes Fracciones y Poder Ejecutivo se logró que fuese FODEMIPYME el vehículo seleccionado para la administración de los recursos.
Ley N° 10.232, "Ley de autorización y condonación para la formalización y recaudación de las cargas sociales", del 29 de abril de 2022.	Autoriza al BPDC a la condonación a los patronos del principal, multas, sanciones e intereses de los montos adeudados y generados según el inciso a) del artículo 5 de la Ley Orgánica del BPDC (aporte patronal); siempre y cuando se regularizara su situación dentro del plazo de un año desde su entrada en vigor.	La condonación de los montos adeudados siempre se planteó como una autorización y no como una obligación.
Ley N° 10.234, "Ley de fortalecimiento de la competitividad territorial para promover la atracción de inversiones fuera de la Gran Área Metropolitana", del 4 de mayo de 2022.	La Ley añadió un nuevo inciso c) al artículo 5 de la Ley Orgánica del BPDC, el cual indica que, para el aporte patronal (inciso a) del artículo 5), aquellas empresas de zonas francas nuevas que se instalen fuera de la GAM pagarán un 0.25% durante sus primeros 10 años de operación.	Originalmente el expediente los eximía de la totalidad del aporte patronal. Sin embargo, se impulsaron negociaciones lideradas por la Gerencia, que tienen como resultado el que, únicamente quedaran exentas de pagar la mitad del aporte. Esa acción nos permitió contribuir a la creación de zonas francas fuera del GAM, a la vez que defender la labor que realiza el Banco con el aporte patronal, así como su uso para fortalecer el Régimen Obligatorio de Pensiones.
Ley N° 10.360, "Ley Acceso a la justicia para las personas consumidoras", del 12 de abril de 2023.	Tiene como objetivo principal acelerar los procesos y resoluciones con la declaración de nulidad de cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, así como las sanciones por parte de la Comisión Nacional del Consumidor.	De las observaciones de mejora y de la gestión legislativa realizada, incluyendo al Ministerio respectivo, aportadas por nuestra entidad, se logró excluir a los contratos de adhesión en materia financiera.

g. Proyectos de Ley que fueron Archivados

NOMBRE	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
Expediente N° 22.105. Ley de estimulación financiera para la reactivación económica sostenible.	El proyecto creaba el "Fondo para la Economía Verde", mediante una reforma a la Ley N° 8262, "Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas y sus reformas". Una de las fuentes de financiamiento del fondo sería el 5% de las utilidades netas del BPDC.	Luego de varios procesos de negociación, se logró que la Comisión de Asuntos Económicos dictaminara negativamente el expediente (22/3/22).
Expediente N° 22.314.	Pretendía modificar la Ley Orgánica del BPDC, añadiendo un artículo 5 bis que	El proyecto perdió relevancia con la aprobación de la Ley N° 10.234, incluida en el Cuadro 1; siendo así, fue

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
Ley de creación de polos de desarrollo social para el fomento de la empleabilidad en zonas rurales y urbanas de menor desarrollo.	establecía que las empresas que se instalarán en las zonas denominadas como "Polos de Desarrollo Social", durante un plazo de 10 años contados desde el inicio de sus operaciones, no deberán pagar o retener a sus trabajadores ubicados en esa zona, los porcentajes mencionados en el artículo 5 de dicha ley (aporte patronal y del trabajador).	dictaminado negativamente en la Comisión de Asuntos Sociales (13/9/22).
Expediente N° 22.369. Ley de reducción de beneficios fiscales y ajuste de tarifas en rentas del capital para fortalecer el sistema fiscal.	El texto originalmente derogaba el Transitorio XXII de la Ley N° 9635, "Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas", de manera que se eliminaba la sujeción a una tarifa escalonada del 7% que aumenta en un 1% cada año hasta alcanzar el 15% para los rendimientos generados por títulos valores emitidos por el BPDC.	Un expediente que había presentado el Poder Ejecutivo (18-22) en el marco de la negociación para un crédito con el FMI. Gracias a la labor realizada y liderada por la Gerencia, al proyecto no solo se le eliminó la disposición que perjudicaba al BPDC, sino que también fue dictaminado negativamente en la Comisión de Asuntos Jurídicos (23/11/21).
Expediente N° 21.290. Ley del Programa Nacional de Créditos y Tasas Preferenciales para la Mujer Rural CRETAMUJER.	La iniciativa proponía la creación del "Programa Nacional de Créditos y Tasas Preferenciales para la Mujer Rural" (CRETAMUJER), el cual se financiaría con el aporte del 12% del superávit de cada institución pública por 4 años y el 1% por los 6 años posteriores; así como el aporte del 1% de las utilidades de los Bancos del Estado por 10 años.	Se trataba de una iniciativa del Bloque Independiente "Nueva República" (18-22). Aun cuando los diputados del PNR actuales propusieron ampliarle el plazo cuatrienal, la moción de ampliación fue rechazada en Plenario y fue archivado por esa razón (7/3/23).
Expediente N° 21.848. Ley para salvaguardar el sector productivo nacional del embate del COVID-19.	El proyecto autorizaba a la SUGEF a girar las directrices necesarias a los Bancos comerciales del Estado y al BPDC, con los criterios de reestructuración de las deudas de las empresas que demostraren una reducción de al menos un 20% en sus ventas mensuales por la pandemia del COVID-19 a partir de febrero del 2020 comparables con el mismo mes del 2019.	El proyecto fue perdiendo relevancia conforme se fue superando la pandemia. Finalmente fue dictaminado negativamente por la Comisión de Asuntos Económicos (9/3/22).
Expediente N° 21.935. Ley para rescate, recuperación y fortalecimiento de empresas en situación de vulnerabilidad y estímulo a la producción.	El proyecto proponía la creación de la "Red Interinstitucional de Apoyo Empresarial" integrada por el BPDC, entre otros entes. Además, proponía que el BPDC fuese el encargado del diseño y ejecución de los procesos de rescate, recuperación y fortalecimiento de empresas privadas; así como del diseño y puesta en marcha de los programas de financiamiento y refinanciamiento propuestos.	Luego de varios procesos de negociación, se logró que la Comisión de Asuntos Agropecuarios dictaminara negativamente el expediente (13/10/21).
Expediente N° 22.128. Proyecto de ley de rescate, recuperación y fortalecimiento de empresas e hipotecas en situación de vulnerabilidad y estímulo a la producción.	El proyecto proponía la creación de la "Red Interinstitucional de Apoyo y Acompañamiento Empresarial" integrada por el BPDC, entre otros entes. Además, proponía que el BPDC, en conjunto con los demás bancos que llegasen a participar de la Red, fuesen los encargados del diseño y ejecución de los procesos de rescate, recuperación y fortalecimiento de empresas privadas; así como del diseño y puesta en marcha de los programas de financiamiento y refinanciamiento propuestos.	Luego de varios procesos de negociación, se logró que la Comisión de Asuntos Económicos dictaminara negativamente el expediente (5/10/21).
Expediente N° 21.167. Ley de participación ciudadana y representación comunal.	La iniciativa reformaba el inciso b) del artículo 15 de la Ley Orgánica del BPDC, de manera que la integración de la Junta Directiva Nacional fuese la siguiente: 4 Directores designados por la Asamblea de los Trabajadores y ratificados por el Poder Ejecutivo. Uno de estos directores debería ser designado por la representación del sector comunal en la Asamblea Nacional de Trabajadores.	El proyecto fue presentado por el exdiputado Otto Vargas (PRSC 18-22) al inicio de su gestión (6/12/18), habiendo llegado a ser dictaminado afirmativamente en la Comisión de Asuntos de Gobierno y Administración (19/10/21). Siendo que el PRSC perdió todas sus curules, el proyecto terminó siendo archivado por vencimiento de plazo cuatrienal (6/12/22).

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
Expediente N° 23.017. Reforma de los artículos 14 bis y 15 de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal No 4351 y sus reformas.	El proyecto modificaba algunas de las funciones de la Asamblea de Trabajadores de la institución, por ejemplo, se establecía que sería esta la que definiría las pautas y orientaciones estratégicas que orientarían las actividades del BPDC. Por otro lado, establecía que el BPDC debería garantizar los recursos humanos, económicos y administrativos para el funcionamiento de esta Asamblea y sus órganos. Por último, el proyecto añadía un nuevo artículo que incluía la integración y las funciones del Directorio Nacional nombrado por la Asamblea.	El proyecto de ley recibió un dictamen negativo del proyecto en la Comisión de Asuntos de Gobierno y Administración (28/2/23).
Expediente N° 20.751. Ley para el fortalecimiento de las finanzas del Régimen de Pensiones de Invalidez, Vejez y Muerte, administrado por la Caja Costarricense de Seguro Social.	La idea principal del proyecto de ley era inyectarle al fondo del RIVM un 3% proveniente del FCL y del ROPC. Respecto a este último, aportaría un 1.25%, siendo tomado del artículo 5 de la Ley Orgánica del BPDC (aporte patronal).	El proyecto fue presentado por el exdiputado Jorge Rodríguez (PUSC 14-18) casi al final de su gestión (3/4/18), por lo que nunca fue siquiera asignado a Comisión. Fue archivado por vencimiento de plazo cuatrienal (3/4/22).
Expediente N° 21.275. Ley de creación de una tasa para el mejoramiento de la justicia cobratoria.	Creaba un tributo cuyo hecho generador era la presentación de la demanda o gestiones iniciales de varios procesos judiciales. El tributo se calcularía aplicando un porcentaje al valor de la estimación de la demanda, el cual será como mínimo del 1,5% y como máximo del 2,5%.	Luego de varios procesos de negociación y una contundente oposición del BPDC, se logró que el Plenario Legislativo (18-22) rechazara la iniciativa en su votación en primer debate (15/2/21).
Expediente N° 22.595. Ley de creación de una tasa para el mejoramiento de la justicia cobratoria.	Creaba un tributo cuyo hecho generador era la presentación de la demanda o gestiones iniciales de varios procesos judiciales. El tributo se calcularía aplicando un porcentaje al valor de la estimación de la demanda, el cual será como mínimo del 1,5% y como máximo del 2,5%.	Luego de varios procesos de negociación, se logró que la Comisión de Asuntos Hacendarios dictaminara negativamente el proyecto (24/11/21).
Expediente N° 22.802. Ley de creación de una tasa para el mejoramiento de la justicia cobratoria.	Creaba un tributo cuyo hecho generador era la presentación de la demanda o gestiones iniciales de varios procesos judiciales. El tributo se calcularía aplicando un porcentaje al valor de la estimación de la demanda, el cual será como mínimo del 1,5% y como máximo del 2,5%.	Luego de varios procesos de negociación, se logró que la Comisión de Asuntos Hacendarios dictaminara negativamente el proyecto (6/4/22).
Expediente N° 20.897. Regulación del sistema de tarjetas de crédito y débito.	El proyecto pretendía regular el sistema de tarjetas de crédito y de débito. Regulaba desde temas de publicidad, hasta modificaciones a los contratos para adquirir las tarjetas.	Se trataba de un proyecto propuesto por el exdiputado Dragos Dolanescu (Independiente 18-22). El proyecto terminó siendo archivado por vencimiento de plazo cuatrienal (17/7/22).
Expediente N° 22.650. Ley para la trazabilidad de compras internacionales.	El proyecto de ley establecía que los emisores de tarjetas de crédito o débito de uso internacional debería actuar como agentes de percepción del IVA, cuando sus tarjetahabientes realizaren compras de bienes intangibles y servicios por medio de internet o cualquier otra plataforma de telecomunicaciones o digitales.	El proyecto generó dudas en varios sectores por lo que la Comisión de Asuntos de Gobierno y Administración decidió dictaminarlo negativamente (15/3/22).

h. Proyectos de ley que continúan en corriente legislativa

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
Expediente N° 23.544. Reforma de los artículos 6 y el 40 de la Ley N° 4351 denominada Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo	Proponente: Poder Ejecutivo. Presentación: 1/2/23. Comisión de Asuntos de	Convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la	Permite que, previo acuerdo de la Junta Directiva Nacional del BPDC, el 50% del aporte patronal destinado al fondo de trabajo sea utilizado para dotar de recursos reservas o fondos	El proyecto fue presentado por la Gerencia General Corporativa al Presidente de la República, a partir de concordancia con esa Autoridad en sesión de nuestra Junta Directiva Nacional.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
Comunal para el fortalecimiento de las reservas o fondos especiales para proyectos o programas con fines de desarrollo social.	Gobierno y Administración. Subcomisión: Antonio Ortega (Coord-PFA), Katherine Moreira (PLN) y Luis Diego Vargas (PLP).	Comisión de Asuntos de Gobierno y Administración.	especiales diseñados por el BPDC (durante los primeros 5 años posterior a la entrada en vigor de esta eventual ley, se destinarán a las reservas o fondos especiales). A su vez elimina el plazo que se establece actualmente para que la Junta Directiva Nacional decida el destino de las utilidades anuales del BPDC.	El proyecto fue presentado en el mes de febrero de 2023. Desde esa fecha se ha dado una estrecha coordinación interinstitucional con la Presidencia República, Ministra de la Presidencia y Equipo Asesor del señor Despacho del Presidente de la República. Se llevaron a cabo reuniones con la Fracción del partido oficialista. También, se gestionó reunión con todas las Jefaturas de Fracción y el Presidente del Directorio Legislativo, en donde se expuso el Proyecto. Además, se han llevado a cabo sesiones de con el Presidente de la Comisión de Gobierno y Administración (en la cual el Proyecto deberá ser dictaminado) señor Fabricio Alvarado Muñoz. Asimismo, se han dado reuniones con la Subjefa de Fracción de Nueva República señora Olga Morera, con el Diputado Luis Diego Vargas, Partido Liberal Progresista, Miembro de la Subcomisión y de la Comisión de Gobierno y Administración, y gestiones con el Jefe de Fracción del Partido Liberación Nacional, señor Óscar Izquierdo Sandí así como con la Diputada Paola Nájera. Se gestionó y así se determinó en la Comisión, una audiencia para la Gerencia General Corporativa, la cual, se estará programando una vez se reactive la Comisión de Gobierno y Administración (la cual, fue conformada, para el período 2023-2024, el día 23 de mayo). Asimismo, ha habido un acercamiento importante con Asesores de los Diputados y Diputadas de la Comisión y de la Subcomisión. Además, se coordinó con el Ejecutivo, en las personas de la Ministra de la Presidencia y el personal Asesor del Presidente de la República, a efectos de que el Proyecto fuera convocado en las Sesiones Extraordinarias, tal cual finalmente ocurrió.
Expediente N° 21.602. Ley para el fortalecimiento del Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte.	Proponentes: Pedro Muñoz y María Inés Solís (PUSC 18-22). Presentación: 18/9/19.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día del	La iniciativa busca trasladar, de la cuota patronal actualmente pagada al BPDC, un 0,25% a favor del RIVM.	El BPDC gestionó y logro la presentación de 6 mociones que fueron gestionadas y finalmente el proyecto recibió al inicio un dictamen negativo unánime. Sin embargo, de última hora una

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
	Comisión de Asuntos Económicos. Informe de Servicios Técnicos: 30/1/20. Dictamen Afirmativo Unánime: 9/3/22.	Plenario, a la espera de quemar primer día de mociones de fondo vía artículo 137. Constan 6 mociones presentadas. Puesto a despacho por Vanessa Castro (PUSC) en la legislatura 22-23.		intervención del Exdiputado del PAC Enrique Sánchez (2018-2022) se revirtió la votación. <u>Plazo cuatrienal: 18/9/23.</u>
Expediente N° 22.073. Ley de traslado de recursos para el fortalecimiento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.	Proponente: Rodolfo Peña (PUSC 18-22). Presentación: 6/7/20. Comisión de Asuntos de Gobierno y Administración. Informe de Servicios Técnicos: 19/11/20. Texto Sustitutivo: 27/4/21.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	La iniciativa propone trasladar el 50% del aporte patronal dispuesto en la Ley Orgánica del BPDC (Ley N° 4351), al fondo del régimen de capitalización colectiva establecido en la Ley Constitutiva de la CCSS.	Se realizaron varias gestiones lideradas por la Gerencia para que el proyecto no avanzara. El texto sustitutivo aprobado fue presentado por Yorleni León (PLN 18-22).
Expediente N° 21.899. Fondo Nacional Solidario de Contingencias Salariales.	Proponente: María José Corrales (PLN 18-22). Presentación: 31/3/20. Comisión de Asuntos Económicos.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	El proyecto propone crear el "Fondo Nacional Solidario de Contingencias Salariales", el cual financiaría y subsidiaría a aquellos trabajadores a los que se les aplique una suspensión de contrato de trabajo o el despido, como consecuencia de una conmoción interna, calamidad pública o emergencia nacional declarados por el Poder Ejecutivo. El BPDC sería el encargado de administrar los recursos del Fondo, los cuales, en parte, provendrían del 100% de los recursos establecidos en el inciso b) del artículo 5 de la Ley Orgánica del BPDC (aporte de los trabajadores).	Parte de los proyectos que se propusieron con motivo de la pandemia ocasionada por el COVID. En ese sentido, el proyecto ha perdido relevancia.
Expediente N° 21.970. Ley de fomento socioeconómico local.	Proponente: Daniel Ulate (PLN 18-22). Presentación: 12/5/20. Comisión Especial de Alajuela. Informe de Servicios Técnicos: 2/11/21.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	La iniciativa crea el "Fondo de Desarrollo Socio Económico Local", que pretende llegar a las asociaciones de desarrollo comunal y sus mecanismos de articulación distrital, cantonal y regional. Dicho Fondo se financiaría, entre otras fuentes, con el 5% de las utilidades anuales del BPDC.	Luego de conversaciones con el exdiputado proponente de la iniciativa promovidas por diferentes actores, Daniel Ulate (PLN 18-22) renunció a la idea de impulsar el proyecto.
Expediente N° 19.633. Ley para el impulso y desarrollo de proyectos comunales realizados por las Asociaciones de Desarrollo Comunal con las utilidades del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y Reforma a los artículos 4 inciso d) y 40 de la Ley N° 4351 del 11 de junio de 1969 y sus reformas.	Proponente: Jorge Arguedas y José Camacho (PFA 14-18). Presentación: 25/6/15. Comisión de Infraestructura. Informe de Servicios Técnicos: 13/5/16.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	La iniciativa propone la creación de un fideicomiso con el 10% de las ganancias que se generen de la actividad financiera del BPDC, con el fin de brindar financiamiento no reembolsable a los proyectos que sean formulados por las Asociaciones de Desarrollo Comunal.	<u>Plazo cuatrienal: 26/6/23.</u>

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
Expediente N° 23.095. Ley para el fortalecimiento empresarial de las mujeres y sus familias en pobreza mediante el Fideicomiso del Instituto Mixto de Ayuda Social (FIDEIMAS).	Proponente: Poder Ejecutivo (18-22). Presentación: 6/5/22. No ha sido asignado a Comisión.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	La iniciativa añade 2 nuevas fuentes de financiamiento para el FIDEIMAS: a- los saldos disponibles no colocados en crédito dentro del patrimonio del Fideicomiso 02-99 PRONATYPE-MTSS-BANCO POPULAR; y b- los saldos disponibles no colocados en crédito del FODEMIPYME. Los porcentajes a aportar bajarán escalonadamente año a año: 20% (1er año), 15% (2do), 10% (3cer) y 5% (4to).	El proyecto fue de los últimos expedientes presentados por la Administración Alvarado-Quesada. No ha encontrado un "padrino" en la actual Asamblea Legislativa.
Expediente N° 23.253. Reforma al inciso b) del artículo 3 de la Ley N° 9988 Contratos de préstamos suscritos entre la República de Costa Rica y el BIRF y el BCIE para financiar el Programa de gestión fiscal y de descarbonización y derogatoria de Ley N° 10106 Creación del Fondo Nacional de Avalos para el apoyo a las empresas afectadas por el COVID-19 y la reactivación económica.	Proponente: Poder Ejecutivo. Presentación: 27/7/22. Comisión de Asuntos Hacendarios. Informe de Servicios Técnicos: 1/9/22. Texto sustitutivo: 22/3/23.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Recibió un dictamen negativo de mayoría el 21/4/23, si no se presenta un dictamen afirmativo de minoría el proyecto será archivado.	El proyecto de ley deroga el Fondo Nacional de Avalos que se había creado con la Ley N° 10106, y establece que dichos recursos se utilizarán de la siguiente manera: 90% al FONADE y un 10% para pago de deudas del Ejecutivo a la CCSS.	Se recibió en audiencia a representantes de CANATUR, la Cámara de Agricultura y la UCCAEP, quienes propusieron trasladar al menos \$100 millones al FONADE del SBD. El texto original otorgaba el 90% de los recursos al pago de deuda; a la hora de que el sustitutivo se los trasladara al FONADE, el texto se volvió inconexo.
Expediente N° 23.507. Ley para fomentar la transición verde e inclusiva de las unidades de autobús en Costa Rica y activar el Fondo de Avalos creado por la Ley N° 10106.	Proponentes: Sofía Guillén (PFA) en conjunto con la fracción del PFA. Presentación: 13/12/22. Comisión de Asuntos Económicos. Subcomisión: Sofía Guillén (Coord-PFA), Monserat Ruiz (PLN) y María Marta Carballo (PUSC).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Económicos.	Establece que el 90% de los recursos del financiamiento aprobado para el Fondo Nacional de Avalos se trasladarán a FONADE, y serán distribuidos a micro y pequeñas empresas y a cooperativas rurales dedicadas al transporte público en modalidad de autobús, con el fin de que adquieran flotillas equipadas con motor híbrido o totalmente eléctrico; y como créditos, capital de riesgo, semilla o avalos a micro y pequeñas empresas y cooperativas dedicadas a otros sectores productivos que sean lideradas por mujeres, por poblaciones específicas.	El proyecto tiene pocas posibilidades de avanzar dada la fracción proponente. <u>Plazo para dictaminar (1er): 19/6/23 (antes de las extraordinarias).</u>
Expediente N° 23.529. Reforma a la Ley N° 9988 del 11 de junio de 2021 Contratos de préstamos suscritos entre la República de Costa Rica y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Centroamericano de Integración Económica para financiar el Programa de gestión fiscal y de descarbonización.	Proponente: Alejandro Pacheco (PUSC). Presentación: 19/1/23. Comisión de Asuntos Hacendarios. Informe de Servicios Técnicos: 13/3/23.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Fue dictaminado afirmativamente por mayoría el 26/4/23, previamente se le aprobaron 2 mociones de fondo. A la espera de recibir su respectivo dictamen para ingresar al orden del día del Plenario.	Deroga la ley que crea el Fondo Nacional de Avalos y redistribuye los recursos de la siguiente manera: 1) 90% para el FONADE del SBD; 2) 10% a la CCSS como aporte a las deudas.	En su versión original, el proyecto hacía una distribución diferente. El diputado proponente vio una oportunidad para promover su proyecto al haber sido dictaminado negativamente el del Ejecutivo (23.253). La Gerencia ha mantenido conversaciones con el diputado proponente, así como con otros actores involucrados para que se trasladen los recursos a FODEMIPYME.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
Expediente N° 22.801. Ley de reducción de beneficios fiscales y ajuste de tarifas en rentas del capital para fortalecer el sistema fiscal.	Proponente: Poder Ejecutivo (18-22). Presentación: 24/11/21. Comisión de Asuntos Económicos.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	Deroga del Transitorio XXII de la "Ley de fortalecimiento de las finanzas públicas", eliminando la sujeción a una tarifa escalonada del 7% que aumenta en un 1% cada año hasta alcanzar el 15% para los rendimientos generados por títulos valores emitidos por el BPDC.	También fue presentado por el Poder Ejecutivo (18-22), conteniendo la misma propuesta del expediente 22.369, el cual se logró archivar. El proyecto no tuvo acogida entre los diputados (18-22) y no avanzó en su trámite en Comisión.
Expediente N° 22.854. Ley para reformar el Transitorio XXII de la Ley N° 9635, Fortalecimiento de las finanzas públicas del 3 de diciembre de 2018, y sus reformas.	Proponente: Pablo Heriberto Abarca (PUSC 18-22). Presentación: 20/12/21. No ha sido asignado a Comisión.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	La iniciativa reforma dicho Transitorio en dos sentidos, por un lado, establece que la tarifa aplicada a la renta imponible de las rentas de capital y a la de las ganancias de capital será del 7% y aumentará cada año un punto porcentual hasta alcanzar el 15%. Por otro lado, mantiene esa misma gradualidad para los rendimientos generados por títulos valores emitidos por el Banco Popular, a la vez que la extiende a los rendimientos generados por los fondos de inversión inmobiliaria regulados por la Ley Reguladora del Mercado de Valores.	El proponente del proyecto nunca lo promovió.
Expediente N° 23.171. Ley de apoyo y recuperación del sector empresarial ante escenarios de vulnerabilidad.	Proponente: Katherine Moreira (PLN). Presentación: 13/6/22. Comisión de Asuntos Económicos. Subcomisión: Carolina Delgado (Coord-PLN), Olga Morera (PNR) y Vanessa Castro (PUSC).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Económicos.	El proyecto de ley, que aplicará a los bancos del Estado, al BPDC, así como a aquellos bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito que voluntariamente decidan aplicarlo; pretende establecer mecanismos de rescate, recuperación y fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de las personas físicas deudoras de créditos bancarios productivos.	Se gestionó una consulta para el BPDC. <u>Plazo para dictaminar (2do): 23/6/23 (antes de las extraordinarias).</u>
Expediente N° 23.492. Ley para el alivio crediticio de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas costarricenses.	Proponentes: Antonio Ortega (PFA) y fracción del PFA. Presentación: 30/11/22. Comisión de Turismo. Informe de Servicios Técnicos: 25/4/23. Subcomisión: Antonio Ortega (Coord-PFA), Ada Acuña (PPSD) y María Marta Carballo (PUSC).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Turismo.	Busca brindar facilidades crediticias a las MIPYMES y empresas turísticas, de manera que sus disposiciones serán de aplicación obligatoria para los bancos del Estado y el BPDC, y voluntaria para los bancos privados. Además, señala que la Presidencia de la Junta Directiva y Gerencia General del BPDC presentarán un informe de resultados en audiencia pública semestral, ante la Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa.	El informe realizado por Servicios Técnicos plantea varias dudas sobre el expediente. <u>Plazo para dictaminar (1er): 26/5/23 (antes de las extraordinarias).</u>
Expediente N° 23.669. Reforma de la Ley N° 10.044 Fomento de la economía creativa y cultural.	Proponente: Katia Rivera (PLN). Presentación: 30/3/23. No ha sido asignado a Comisión.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias.	Señala que los bancos del Estado y el BPDC podrán promover y fomentar programas diferenciados de crédito dirigidos al sector de la industria cultural y creativa. También autoriza a FODEMIPYME a incluir dentro de sus beneficiarios a los emprendimientos de la Economía Creativa y Cultural, pudiendo conceder créditos a las	Se trata de una simple autorización, no de una obligación.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
			empresas creativas a través de los instrumentos de financiamiento que dicho fondo determine según su objeto y competencia.	
Expediente N° 21.838. Ley general de salvamento de empresas ante la declaración de pandemias.	Proponente: María Inés Solís (PUSC 18-22). Presentación: 12/3/20. Comisión de Asuntos Económicos. Informe de Servicios Técnicos: 6/11/20.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	La iniciativa autoriza a los bancos comerciales del Estado y al BPDC a readecuar las deudas a las empresas afectadas por la pandemia, es decir, aquellas que hayan experimentado una reducción en sus ventas mensuales de al menos un 20%-35% con relación al mismo mes del año anterior.	El proyecto de ley fue perdiendo relevancia conforme fue avanzando la pandemia ocasionada por el COVID-19.
Expediente N° 22.391. Ley para la gestión y regularización del patrimonio natural del Estado y del derecho de utilidad ambiental - (Ley DUA).	Proponente: Víctor Morales (PAC 18-22). Presentación: 3/2/21. Comisión Especial de Zonas Costeras. Informe de Servicios Técnicos: 1/6/21. Texto Sustitutivo: 27/9/21. Dictamen Afirmativo de Mayoría: 21/10/21. Dictamen Negativo de Minoría: 25/10/21. Texto Actualizado: 21/3/22.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	En su artículo 31, el proyecto de ley establece que el BPDC generará productos específicos de acceso a financiamiento productivo, compatibles y que promuevan sinergias con la protección al medio ambiente, dirigidos a titulares del DUA. En ese sentido, para el desarrollo de estos productos, el BPDC podrá requerir como garantía el DUA; además, podrá hacer uso de los avales individuales o de cartera que posee el FODEMIPYME, el FONADE y el FIDEIMAS.	Al proyecto se le quemó segundo día de mociones 137, habiéndose presentado un total de 1190 mociones. Dicha situación hizo inviable la continuación del trámite de esta iniciativa.
Expediente N° 22.847. Ley para el fortalecimiento del emprendimiento y las PYMES.	Proponente: Karine Niño (PLN 18-22). Presentación: 15/12/21. Comisión de Asuntos Económicos. Informe de Servicios Técnicos: 21/3/22. Texto Sustitutivo: 30/3/22. Dictamen Afirmativo Unánime: 6/4/22. Texto Actualizado: 12/9/22.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día del Plenario a la espera de quemar segundo día de mociones de fondo vía artículo 137. Constan 8 mociones presentadas. Se le tramitaron mociones de fondo vía artículo 137 de primer día el 6/9/22, habiéndose aprobado 4 mociones.	La iniciativa tiene por objeto reformar parcialmente la Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas (Ley N° 8262), es decir, la ley de creación del FODEMIPYME.	De las 8 mociones presentadas, 6 son de la diputada Olga Morera (PNR) con quien se ha tenido contacto desde Gerencia y se le brindaron varias mociones. Según información obtenida, el proyecto ya no estaría siendo promovido por la diputada Morera.
Expediente N° 22.261. Ley para la adecuada recaudación del Impuesto de Renta en las personas multipensionadas: adición de un párrafo final al artículo 38 de la Ley de Impuesto sobre la Renta, N° 7092 del 19 de mayo de 1988 y sus reformas.	Proponente: Yorleni León (PLN 18-22). Presentación: 20/10/20. Comisión de Asuntos Hacendarios. Informe de Servicios Técnicos: 2/3/21.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26). Se encuentra a la espera de quemar mociones de fondo	La iniciativa pretende obligar a todos los operadores de pensiones del país a entregar de manera trimestral a la Administración Tributaria, la lista de las personas afiliadas y su monto bruto de pensión. Se excluyen del proyecto: el ROPC, el RVPC y el FCL.	En su versión original el proyecto incluía al ROPC, al RVPC y al FCL; fue luego de varios procesos de negociación que se lograron excluir.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
	Dictamen Afirmativo de Mayoría: 2/3/21. Dictamen Negativo de Minoría: 2/3/21. Texto Actualizado: 26/1/22.	vía artículo 137 de segundo día en Plenario. No constan mociones presentadas. Tramitó mociones de fondo vía artículo 137 de primer día el 25/1/22 habiéndose aprobado la única moción presentada.		
Expediente N° 22.243. Ley para el retiro del ROP para todas las personas que alcanzan la jubilación.	Proponente: Walter Muñoz (PIN 18-22). Presentación: 1/10/20. Comisión de Asuntos Hacendarios. Informe de Servicios Técnicos: 11/8/21.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el actual período constitucional (22-26).	Este proyecto expone que Ley N° 9906 creó una división de jubilados, puesto que los que pensionados a partir del 2021 no podrán retirar lo ahorrado en su totalidad, a diferencia del resto. Por lo tanto, propone que cualquier jubilado pueda retirar el dinero que mantenga en el ROPC en su totalidad una vez pensionado.	El proyecto fue perdiendo fuerza. De caras a la composición de Asamblea Legislativa actual, es importante mencionar que el PIN perdió todos sus curules.
Expediente N° 23.082. Devolución del treinta por ciento del Régimen Obligatorio de Pensión Complementaria (ROP), para reducir el endeudamiento de los costarricenses.	Proponente: Francisco Nicolás (PLN). Presentación: 1/5/22. Comisión de Asuntos Sociales. Informe de Servicios Técnicos: 3/10/22. Subcomisión: Priscilla Vindas (Coord-PFA), David Segura (PNR) y Dinorah Barquero (PLN).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Sociales.	La iniciativa pretende autorizar a todos los trabajadores afiliados a una Operadora de Pensiones Complementaria, por una única vez, a solicitar el traslado desde su cuenta de un monto de hasta un 30 % de su saldo, para que realicen el pago de las deudas que tengan con el sistema financiero nacional, cooperativas, asociaciones solidaristas y casas de préstamo o empeño.	Gracias a gestiones realizadas desde la Gerencia de Pensiones, se ha recibido en audiencia a Rocío Aguilar, Ronulfo Jiménez, Róger Porras, Nogui Acosta, Javier Cascante, entre otros, quienes se han opuesto a la iniciativa. <u>Plazo para dictaminar (2do): 7/6/23 (antes de las extraordinarias).</u>
Expediente N° 23.202. Reforma del párrafo final del artículo 49 de la Ley N° 7983 de febrero del 2000, Ley de protección del trabajador.	Proponente: Gilberth Jiménez (PLN). Presentación: 27/6/22. Comisión de Asuntos Sociales. Informe de Servicios Técnicos: 15/3/23. Subcomisión: Priscilla Vindas (Coord-PFA), David Segura (PNR) y Dinorah Barquero (PLN).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Sociales.	El proyecto aumenta del 50% al 100% las utilidades netas que las operadoras de pensiones de capital público deberán capitalizar a favor de sus afiliados en las cuentas individuales de su respectivo fondo obligatorio de pensiones complementarias, en proporción con el monto total acumulado en cada una de ellas.	Gracias a gestiones realizadas desde la Gerencia de Pensiones, se ha recibido en audiencia a Ronulfo Jiménez, Róger Porras, Hermes Alvarado, entre otros, quienes se han opuesto a la iniciativa. <u>Plazo para dictaminar (2do): 28/6/23 (antes de las extraordinarias).</u>
Expediente N° 23.353. Suspensión del cobro de la tasa de administración del fondo de pensión obligatoria complementaria a los trabajadores cuando la rentabilidad sea negativa.	Proponente: Francisco Nicolás (PLN). Presentación: 13/9/22. Comisión de Asuntos Sociales. Subcomisión: Johana Obando (Cord-PLP), Melina Ajoy (PUSC) y Andrea Álvarez (PLN).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Sociales.	El proyecto añade un nuevo párrafo final al artículo 49 de la Ley N° 7983, "Ley de Protección al Trabajador", el cual establece que, cuando los fondos generen pérdidas de capital al trabajador, la Operadora de Pensiones Complementarias encargada de los fondos del trabajador no podrá cobrar la comisión de administración de los fondos que administre, correspondiente al	Gracias a gestiones realizadas desde la Gerencia de Pensiones, se ha recibido en audiencia a Ronulfo Jiménez, Róger Porras, Hermes Alvarado, entre otros, quienes se han opuesto a la iniciativa. <u>Plazo para dictaminar (2do): 9/7/23 (antes de las extraordinarias).</u>

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
			mes en que se produjo la pérdida.	
Expediente N° 23.524. Ley para fortalecer el Fondo de Capitalización Laboral.	Proponente: Leslye Bojorges (PUSC) en conjunto con la fracción del PUSC. Presentación: 16/1/23. Comisión de Asuntos Sociales. Subcomisión: Johana Obando (Cord-PLP), Melina Ajoy (PUSC) y Andrea Álvarez (PLN).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Sociales.	El proyecto aumenta el aporte patronal al FCL de un 1.5% a un 2.25%, a la vez que disminuye el aporte patronal al ROPC de un 3% a un 2.25%.	Desde la Gerencia de Pensiones se gestionaron mociones de audiencia y consulta para el expediente. <u>Plazo para dictaminar (2do): 24/7/23 (antes de las extraordinarias).</u>
Expediente N° 23.547. Reforma al artículo 26 de la Ley de protección al trabajador N° 7983 y sus reformas.	Proponente: Gilberth Jiménez (PLN). Presentación: 2/2/23. Comisión de Asuntos Sociales. Informe de Servicios Técnicos: 28/3/23. Subcomisión: Luz Mary Alpízar (Coord-PPSD), Luis Fernando Mendoza (PLN) y Rosalía Brown (PNR).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Sociales.	Permite que el afiliado realice aportes extraordinarios al RVPC y/o al ROPC con el fin de anticipar su edad de retiro del RIVM.	Desde la Gerencia de Pensiones se gestionaron mociones de audiencia y consulta para el expediente. <u>Plazo para dictaminar (1er): 30/5/23 (antes de las extraordinarias).</u>
Expediente N° 23.625. Ley Pensión Básica Universal.	Proponente: Rodrigo Arias (PLN). Presentación: 15/3/23. Comisión de Asuntos Hacendarios.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra a la espera de ingresar al orden del día de la Comisión de Asuntos Hacendarios.	Crea el Régimen de Pensión Básica Universal, el cual será administrado por la CCSS, de capitalización colectiva y de beneficio objetivo. El Régimen se financiará entre otras fuentes, mediante el 50% del aporte patronal dispuesto en la Ley Orgánica del BPDC.	El expediente aún no ha iniciado su trámite en Comisión.
Expediente N° 22.760. Ley de idoneidad y experiencia en la gestión de fondos y operadoras de pensiones.	Proponente: Yorleni León (PLN 18-22). Presentación: 2/11/21. Comisión de Asuntos Sociales. Informe de Servicios Técnicos: 30/6/22. Texto Sustitutivo: 7/9/22. Dictamen Afirmativo Unánime: 7/9/22. Texto Actualizado: 31/1/23.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día del Plenario, a la espera de quemar mociones de fondo vía artículo 137 de segundo día. No constan mociones presentadas. Tramitó mociones de fondo vía artículo 137 de primer día el 31/1/23, habiéndose aprobado 2 mociones.	Amplia las atribuciones del Superintendente de Pensiones: 1- será este quien proponga al Consejo Nacional los requisitos mínimos de idoneidad, experiencia, evaluación y capacitación continua que deben satisfacer los miembros del órgano de dirección y de la alta gerencia de las entidades reguladas; y 2- podrá recomendar la remoción de cualquier miembro del órgano de dirección de las entidades reguladas, así como del gerente, subgerente o puesto de similar naturaleza, o auditor interno, cuando incurran en omisiones o actuaciones contrarias a las leyes y los reglamentos.	Originalmente proponía que el Superintendente de Pensiones pudiera remover los cargos mencionados. Luego de varios procesos de negociación liderados por la Gerencia de Pensiones, se logró la redacción actual en donde el Superintendente puede "recomendar" la remoción.
Expediente N° 22.890. Ley para asegurar la idoneidad de los miembros de Juntas Directivas en el sector financiero.	Proponente: Pablo Heriberto Abarca (PUSC 18-22). Presentación: 27/1/22.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. No ha sido puesto a despacho en el	Establece que las entidades reguladas por la Ley Reguladora del Mercado de Valores implementarán procesos de selección que permitan identificar la idoneidad, experiencia y	La Gerencia conversó sobre el expediente con su proponente, quien luego de dicha reunión decidió no continuar impulsando la iniciativa.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
	Comisión de Asuntos de Gobierno y Administración.	actual período constitucional (22-26).	evaluación de los miembros de sus órganos de dirección, alta gerencia y los comités regulados reglamentariamente.	
Expediente N° 23.503. Adición del artículo 101 bis y del inciso 22) al artículo 159 de la Ley N.º 7732, Ley reguladora del mercado de valores, para incorporar acciones afirmativas para el acceso de las mujeres a los procesos de toma de decisión.	Proponentes: Sofía Guillén (PFA) en conjunto con la fracción del PFA. Presentación: 8/12/22. Comisión de la Mujer. Informe de Servicios Técnicos: 18/4/23.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de la Mujer.	Establece que aquellas entidades cuyo supervisor sea la SUGEVAL deberán incluir, en su Código de Gobierno Corporativo, una forma de elección de los órganos de gobierno que garantice la representación paritaria de ambos sexos.	<u>Plazo para dictaminar (1er): 13/7/23 (antes de las extraordinarias).</u>
Expediente N° 23.677. Reforma del artículo 95 de la Ley Reguladora del Mercado de Valores, N.º 7732.	Proponente: María Marta Carballo (PUSC). Presentación: 13/4/23. No ha sido asignado a Comisión.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias.	Permite que los inversionistas y las personas (físicas, jurídicas o que conformen un grupo de interés económico) vinculadas con fondos de inversión inmobiliaria, puedan ser arrendatarios de los bienes inmuebles que integren el patrimonio del fondo; a su vez, que puedan ser titulares de otros derechos sobre dichos bienes, distintos de los derivados de su condición de inversionistas. También, permite que socios, directivos o empleados de la sociedad administradora, o el grupo de interés económico de fondos de inversión inmobiliaria, puedan comprar activos inmobiliarios o de sus títulos representativos.	Como parte de nuestra estrategia Gerencial de gestión de los riesgos políticos y legislativos, este proyecto de gestión proactiva ha sido impulsado por la SAFI y patrocinado además a nivel gremial de los Puestos de Bolsa.
Expediente N° 23.379. Ley de creación de una tasa para la mejora en la eficiencia de la gestión de los procesos de cobro judicial.	Proponentes: Melina Ajoy (PUSC) y Manuel Morales (PPSD). Presentación: 5/10/22. Comisión de Asuntos Jurídicos. Subcomisión: Daniela Rojas (Coord-PUSC), Danny Vargas (PLN) y Jorge Dengo (PLP).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Jurídicos.	Crea un tributo cuyo hecho generador es la presentación de la demanda o gestiones iniciales de varios procesos judiciales. El tributo será de un 5% calculado sobre el valor de la estimación de la demanda o proceso.	Consultado al Banco Popular, la Gerencia General razonó y expresó ante la Comisión el rechazo de la iniciativa. Se llamó la atención para que el legislador no promueva formas de financiamiento adicional de gastos, sin requerir instrumentos de control de gasto, indicadores de eficiencia a los sujetos beneficiarios, en este caso, el Poder Judicial
Expediente N° 23.411. Ley para la creación del timbre del Organismo de Investigación Judicial.	Proponente: Jorge Rojas (PPSD). Presentación: 20/10/22. Comisión de Asuntos Jurídicos. Subcomisión: Alejandra Larios (Coord-PLN), Jorge Rojas (PPSD) y Rocío Alfaro (PFA).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Jurídicos.	Crea un timbre denominado "Timbre OIJ", el cual tendrá un carácter obligatorio al presentar demandas de cobro judicial. Su valor será determinado por la cuantía del proceso; los montos varían desde los 10 mil hasta los 75 mil colones.	Consultado al Banco, ha expresado su absoluta oposición a que se continúe con la práctica de gravar con "doble imposición" el bolsillo de los contribuyentes que ya financiamos el presupuesto del Poder Judicial Plazo para dictaminar (1er): 26/5/23 (antes de las extraordinarias).
Expediente N° 20.438. Ley para transparencia en las operaciones de bienes sujetos a registro.	Proponente: Marco Redondo (PAC 14-18). Presentación: 29/6/17. Comisión de Asuntos Hacendarios.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra a la espera de iniciar con el trámite de mociones de	Establece que todo acto notarial de bienes muebles o inmuebles que requiera inscripción en el Registro Nacional de la Propiedad, y en los que medie pago, deberá realizarse mediante transacción o transferencia bancaria en alguna	El proyecto puede considerarse como beneficioso para los bancos.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE	ANTECEDENTES	ESTADO DE SITUACIÓN	RESUMEN	RESULTADO DE GESTIONES Y OBSERVACIONES
	Informe de Servicios Técnicos: 6/12/17. Texto Sustitutivo: 9/3/22. Dictamen Afirmativo Unánime: 9/3/22. Texto Actualizado: 28/9/22.	reiteración (se presentaron 3 mociones). Tramitó mociones de fondo vía artículo 137 de segundo día el 1/3/22, habiéndose aprobado 1 moción.	de las entidades supervisadas por la SUGEF.	
Expediente N° 23.366. La tutela del debido proceso en la apertura del secreto bancario por parte de la administración tributaria mediante la reforma del artículo 106 ter del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, Ley N.° 4755 del 3 de mayo de 1971 y sus reformas.	Proponente: Johana Obando (PLP) en conjunto con la fracción del PLP. Presentación: 27/9/22. Comisión de Asuntos Jurídicos. Subcomisión: Daniela Rojas (Coord-PUSC), Danny Vargas (PLN) y Jorge Dengo (PLP).	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día de la Comisión de Asuntos Jurídicos.	El proyecto integra nuevos requisitos para solicitar información a las entidades financieras, de forma tal que se debe especificar el criterio objetivo de fiscalización aplicado y fundamentar las razones de hecho y de derecho que obliguen a la Administración Tributaria a solicitar la información del contribuyente a las entidades financieras.	El proyecto puede considerarse como beneficioso para los bancos. <u>Plazo para dictaminar (1er): 5/5/23 (antes de las extraordinarias).</u>
Expediente N° 23.097. Ley de protección de datos personales.	Proponente: Eliécer Feinzaig (PLP) en conjunto con la Fracción del PLP. Presentación: 9/5/22. Comisión asignada: Comisión de Ciencia, Tecnología y Educación. Texto Sustitutivo: 10/11/22. Informe de Servicios Técnicos: 16/11/22. Texto Actualizado: 26/1/23. Dictamen Afirmativo de Mayoría: 9/2/23. Dictamen Negativo de Minoría: 7/3/23.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Se encuentra en el orden del día del Plenario, a la espera de quemar primer día de mociones de fondo vía artículo 137. Constan 22 mociones presentadas, todas de su proponente.	El artículo 55 del proyecto se titula "Datos relativos al comportamiento crediticio del sector financiero y no financiero"; y establece que los datos personales relativos al comportamiento crediticio tratados por el CIC se registrarán por las normas dictadas por la SUGEF, de modo que el acceso a dichos datos permita a las entidades financieras y de crédito valorar el nivel de riesgo de crédito de sus clientes.	Fue solicitado en Jefes de Fracción durante el mes de abril de 2023, no obstante, no dio tiempo de "quemarle" primer día de mociones 137.
Expediente N° 23.292. Ley de Ciberseguridad de Costa Rica.	Proponente: José Joaquín Hernández (PLN). Presentación: 22/8/22. Comisión de Ciencia, Tecnología y Educación. Texto Sustitutivo: 20/4/23.	No convocado por el Poder Ejecutivo para las sesiones extraordinarias. Fue dictaminado afirmativamente de manera unánime el 20/4/23, previamente se le aprobó una moción de texto sustitutivo. A la espera de recibir su respectivo dictamen para ingresar al orden del día del Plenario.	Crea una "Agencia Nacional de Ciberseguridad" que formará parte del MICITT; la cual será la encargada de la gestión preventiva, reactiva y proactiva de las amenazas e incidentes cibernéticos que, a través del uso de datos, puedan generar un riesgo para la población. Dicha agencia contará con un Consejo Asesor del que participará CONASSIF. Además, incluye los servicios bancarios como servicios esenciales, por lo que les aplicaría todo lo referente a "infraestructuras críticas de información".	

INFORME FINAL DE GESTIÓN

17. Gestión del Riesgo Legal

a. Estado actual Informe de Juicios

Con base en el más reciente informe de juicios (DIRJ-0387-2023), emitido por la Dirección Jurídica; se resume que durante el periodo de setiembre 2022 a marzo 2023, se interpusieron 61 procesos nuevos, de los cuales 34 de ellos demandan al Banco Popular.

Estas demandas se pueden dividir en dos grupos principales, las demandas en sede contenciosa (18) y las demandas en sede laboral (14). Es importante destacar que 23 de esos juicios en donde el Banco es demandado se encuentran en nivel del riesgo alto por el tipo de materia que es objeto del proceso, 6 están el riesgo medio y 5 en riesgo bajo.

Dentro de los procesos en donde el Banco figura como actor, la gran mayoría (14), son procesos de Tránsito y únicamente hay 2 procesos monitorios (cobratorio) y uno penal.

Adicionalmente tenemos en el mismo periodo un grupo de procesos (10) en donde el Banco interviene como un “tercero interesado” que principalmente es cuando el banco tiene un interés en la garantía, pero no es el demandado directo o principal.

Se han recibido en el citado periodo un total de 77 sentencias, de ellas 43 han sido favorables al Banco y 34 desfavorables (estos se encuentran en la etapa de impugnación). De los casos con sentencias desfavorables la causa es variada, pero los que más se reiteran son: 13 por diferencias salariales, 3 por fraudes, 7 por impugnación de actos administrativos y 5 por temas relacionados con el otorgamiento de créditos.

Los procesos que en definitiva han terminado por resolución final una vez concluida las etapas de impugnación, han sido 25 procesos, de los cuales 22 han sido a favor del Banco y únicamente 3 en contra.

Como consecuencia de las sentencias favorables se ha excluido por concepto de provisiones la suma de \$19.481.726,30.

El monto provisionado por los juicios laborales (\$229.579.362,53) refleja el nivel de riesgo de estos procesos dada su temática, en comparación con los procesos contenciosos sobre los que únicamente se ha provisionado (\$28.934.967,93).

Para el periodo en estudio, únicamente se perdieron 3 juicios y se registró en el mismo periodo, el pago de \$149.611.059,57, que incluyen además de estas 3 condenatorias, otras condenatorias del periodo anterior.

Con respecto a las Sociedades del Conglomerado:

- Estas registran una cartera de 32 procesos judiciales, siendo que para el periodo en estudio únicamente se registró, 1 juicio nuevo (en Popular Pensiones), y se dictaron 3 sentencias (1 en Popular Pensiones y 2 en Popular Valores) además se registra un proceso terminado (de Popular Pensiones y corresponde a un caso de diferencias salariales (por despido)).
- En Popular Valores, de las sentencias reportadas, una es en contra (por diferencias salariales (por comisiones) y la otra es a favor.
- Para Popular Safi y Popular Correduría de Seguros no hay movimientos.

Con respecto a la gestión y por la dinámica y el resultado de los procesos judiciales, el informe emitido por la Dirección Jurídica enlista una serie de riesgos legales identificados y plantea las respectivas recomendaciones para su gestión; y finaliza indicando que, en cuanto a los procesos judiciales que podrían

INFORME FINAL DE GESTIÓN

seguir impactando económicamente al banco, de no tomar las medidas correspondientes son los procesos en sede laboral, principalmente relacionados con servicios especiales y diferencias salariales.

En cuanto a estos procesos, la búsqueda de un arreglo o conciliación con los trabajadores podría no solo disminuir el impacto económico sino también la mejora en el clima laboral en general.

b. Tramitación investigación administrativa – Crédito Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB S.A.

Sobre la tramitación de la investigación administrativa por el otorgamiento presuntamente irregular del crédito Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB S.A.; se detallan los hitos relevantes sin mencionar las partes involucradas, ni contenido de los documentos, porque al tratarse de una investigación interna por presunta responsabilidad administrativa, deben resguardarse los datos sensibles:

- Con oficio N.º AG-253-2017 del 4 de diciembre de 2017, la Auditoría Interna trasladó a la Junta Directiva Nacional (JDN) la relación de hechos denominada “Irregularidades en el otorgamiento del crédito Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB S.A.”, N.º RH-01-2017 de noviembre 2017, en la que se identificó como eventuales responsables y recomendó la apertura de un procedimiento administrativo con el fin de verificar la verdad real de los hechos y establecer las responsabilidades disciplinarias y civiles, que se podría atribuir a los funcionarios que participaron en la comisión de los hechos e infracciones al ordenamiento jurídico que se sustancien en el referido procedimiento administrativo.

- Mediante oficio N.º SGF-0581-2018 SGF-CONFIDENCIAL del 21 de febrero de 2018, la Superintendencia de Entidades Financieras (SUGEF) comunicó el resultado del estudio efectuado en el Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC) sobre la gestión crediticia y la revisión del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como las políticas y procedimientos internos asociados con el producto “Crédito Empresarial”, mediante el cual se otorgó la facilidad crediticia a Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB S.A., cédula jurídica N.º 3-101-438596. En dicho informe la SUGEF determinó debilidades asociadas con la gestión del riesgo de crédito aplicada a la línea de crédito corporativo concedida.

- En la sesión extraordinaria de Junta Directiva Nacional N.º 5561 del 24 de mayo de 2018 se conoció el informe de la “Comisión Especial para el análisis de los oficios SGF-0581-2018 emitido por la SUGEF, y el AG-253-2017 (RH-01-2017), emitido por la Auditoría Interna”.

- Con oficio N.º SJDN-1489-2018 del 3 de agosto de 2018, la Junta Directiva Nacional comunicó el acuerdo N.º 552 de la sesión N.º 5573 del 31 de julio de 2018, en el que modificó el acuerdo JDN-5530-Acd-069-2018-Art-8 e indicó que, en relación la responsabilidad disciplinaria, civil y penal que podría caberles a todas las personas citadas por la Auditoría Interna en su oficio AG-253-2017, se acordaba trasladar esa documentación a la Gerencia General Corporativa para que se sirviera proceder de conformidad con lo que indiquen las disposiciones aplicables.

- Mediante oficio N.º SJDN-2168-2018 del 10 de octubre de 2018, con instrucciones del Presidente de la Junta Directiva Nacional, el Secretario General remitió a esta Gerencia General Corporativa la relación de hechos N.º RH-01-2017 y el informe de la SUGEF N.º SGF-0581-2018 SGF-CONFIDENCIAL, con el fin de que se procediera de forma inmediata a conformar el respectivo Órgano Director del Procedimiento Administrativo Disciplinario, que se encargara de investigar la verdad real de los hechos. (Folio 769 del expediente administrativo). Con oficio N.º GGC-1334-2018 del 10 de octubre de 2018 esta Gerencia General Corporativa procedió a conformar el Órgano Director del Procedimiento Administrativo, con el fin de que se instruyera la investigación administrativa por responsabilidad disciplinaria y civil, conforme con el debido proceso, con sustento en la relación de hechos N.º RH-01-2017, el informe de la SUGEF N.º

INFORME FINAL DE GESTIÓN

SGF-0581-2018 SGF-CONFIDENCIAL, y el informe de la Comisión Especial conocido por la Junta Directiva Nacional en el acuerdo N.º JDN-5573-Acd-552-2018, art-5.

- Mediante auto de inicio y traslado de cargos de las 15 horas del 25 de octubre de 2018, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo Ordinario inició el procedimiento administrativo por responsabilidad disciplinaria y civil, por presuntas irregularidades en el otorgamiento del crédito otorgado a Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB S.A.
- Los investigados interpusieron recursos revocatoria con apelación en subsidio en contra del auto de inicio y traslado de cargos de las 15 horas del 25 de octubre de 2018, así como incidente de nulidad en contra de dicho auto.
- En resoluciones suscritas el 11 de febrero de 2019, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo declaró sin lugar los recursos de revocatoria interpuestos en contra del auto de inicio y traslado de cargos de las 15 horas del 25 de octubre de 2018. Se remitió el expediente a la Gerencia General Corporativa para que conociera y resolviera las apelaciones.
- En resolución de las 8 horas del 20 de febrero de 2019 el Órgano Director del Procedimiento Administrativo declaró sin lugar el incidente de nulidad interpuesto.
- En resoluciones N.º GGC-603-2019, GGC-605-2019, GGC-606-2019, GGC-607-2019 y GGC-608-2019 del 8 de abril de 2019, la Gerencia General Corporativa declaró sin lugar los recursos de apelación interpuestos en contra del auto de inicio y traslado de cargos de las 15 horas del 25 de octubre de 2018.
- Por medio de resolución de las 11 horas del 30 de mayo de 2019, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo procedió a ampliar la investigación contra de un funcionario respecto del otro de los investigados había solicitado que fuera integrado a la litis, a quien se le intimaron los cargos y la responsabilidad que se le achaca.
- El 5 de noviembre de 2019 se inicia audiencia oral y privada; no obstante, la misma se suspende, a solicitud de prueba documental y testimonial, necesaria para el derecho de defensa.
- En auto de las 10 horas 20 minutos del 7 de febrero de 2020, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo solicitó a la Gerencia General Corporativa traer a la investigación a otro funcionario.
- Con oficio N.º GGC-152-2020 del 7 de febrero de 2020, la Gerencia General Corporativa le dispuso al Órgano Director del Procedimiento Administrativo procediera a incluir como parte en la investigación administrativa por responsabilidad y civil, y atendiendo al debido proceso, a ese funcionario.
- En auto de las 8 horas del 14 de febrero de 2020, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo procedió a ampliar cargos por responsabilidad disciplinaria y civil y realizar traslado de cargos en contra del funcionario incluido.
- Los investigados presentaron incidente de nulidad concomitante, recurso de revocatoria y apelación en subsidio en contra del auto de ampliación de cargos de las 8 horas del 14 de febrero de 2020.
- Con sendas resoluciones del 27 de febrero de 2020, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo Ordinario, declaró sin lugar los recursos de revocatoria y de nulidad concomitante interpuestos en contra del auto de ampliación de cargos de las 8 horas del 14 de febrero de 2020 y elevó a conocimiento de la Gerencia General Corporativa el recurso de apelación.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Mediante correo del 27 de marzo de 2020 el Órgano Director del Procedimiento Administrativo comunicó la suspensión de las comparecencias previstas para el 30 de marzo al 15 de abril de 2020, por encontrarse pendiente de resolución los recursos de apelación interpuestos en contra del auto de las 8 horas del 14 de febrero de 2020 y en atención de los requerimientos dictados por el Ministerio de Salud dada la alerta sanitaria por coronavirus (COVID-19).
- Con resoluciones N.º SGN-0394-2020 y SGN-0397-2020 del 3 de abril de 2020, la Subgerencia General de Negocios declaró sin lugar los recursos de apelación interpuestos en contra de la resolución de las 8 horas del 14 de febrero de 2020.
- En resolución de las 15 horas del 15 de abril de 2020, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo Ordinario declaró inadmisibles por extemporáneo uno de los recursos de revocatoria interpuestos en contra de la resolución de las 11 horas 50 minutos del 26 de febrero de 2020 y elevó a la Gerencia General Corporativa la apelación subsidiaria.
- En resolución N.º SGN-0724-2020 de las 9 horas del 19 de mayo de 2020, la Subgerencia General de Negocios rechazó por extemporáneo el recurso de apelación interpuesto el 2 de marzo de 2020 en contra de la resolución de las 11 horas 50 minutos del 26 de febrero de 2020, la cual se confirmó.
- Con resolución de las 14 horas del 10 de junio de 2020, y con sustento en los artículos 3 y 49 de la V Convención Colectiva del BPDC, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo determinó que el Sindicato Unprobanpo no puede representar en este procedimiento administrativo a uno de los investigados, dada su condición de exfuncionario.
- En escrito firmado el 16 de junio de 2020, se interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio en contra de la resolución de las 14 horas del 10 de junio de 2020.
- En resolución de las 15 horas 30 minutos del 25 de junio de 2020 el Órgano Director del Procedimiento Administrativo rechazó solicitud de prueba testimonial.
- En escrito firmado el 26 de junio de 2020, uno de los investigados interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio en contra de la resolución de las 15 horas 30 minutos del 25 de junio de 2020.
- En resolución de las 16 horas del 7 de julio de 2020 el Órgano Director del Procedimiento Administrativo declaró sin lugar el recurso de revocatoria interpuesto en contra de la resolución de las 15 horas 30 minutos del 25 de junio de 2020 y elevó a la Gerencia General Corporativa la apelación subsidiaria.
- En escrito de fecha 2 de julio de 2020 se interpuso recurso de queja ante la Gerencia General Corporativa contra las resoluciones dictadas por el Órgano Decisor del Procedimiento Administrativo a las 14 horas del 10 de junio de 2020 y de las 14 horas 57 minutos del 26 de junio de 2020.
- Mediante resolución N.º GGC-1157-2020 de las 16 horas del 17 de julio de 2020, la Gerencia General Corporativa rechazó por improcedente el recurso de queja interpuesto contra las resoluciones dictadas por el Órgano Decisor del Procedimiento Administrativo a las 14 horas del 10 de junio de 2020 y de las 14 horas 57 minutos del 26 de junio de 2020.
- En resolución N.º SGN-1485-2020 de las 14 horas del 21 de agosto de 2020, la Subgerencia General de Negocios declaró sin lugar el recurso de apelación subsidiaria interpuesto en contra de la resolución del Órgano Director del Procedimiento Administrativo de las 15 horas 30 minutos del 25 de junio de 2020.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- En documento firmado el 21 de octubre de 2020, se interpuso recusación en contra del todo el Órgano Director del Procedimiento Administrativo.
- En escrito fechado 22 de octubre de 2020, se presentaron recursos de revocatoria con apelación en subsidio en contra de la resolución de las 14 horas 55 minutos del 20 de octubre de 2020, en la que se fijaron las fechas para la comparecencia oral de este procedimiento.
- El 23 de octubre de 2020, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo emitió informe ante la recusación presentada y remitió el asunto a la Gerencia General Corporativa para lo que corresponda.
- En resolución N.º GGC-035-2021 de las 11 horas 20 minutos del 8 de enero de 2021, la Gerencia General Corporativa rechaza la recusación interpuesta en contra del Órgano Director del Procedimiento Administrativo.
- En documento firmado el 5 de febrero de 2021, se interpuso incidente de prescripción del procedimiento administrativo disciplinario.
- En auto de las 14 horas 30 minutos del 1º de marzo de 2021, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo incorpora al expediente la excepción de prescripción para ser analizada como una excepción de fondo.
- Mediante resolución de las 12 horas 35 minutos del 17 de marzo de 2021, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo rechazó ad portas el recurso de revocatoria con apelación en subsidio presentado en contra de la resolución de las 14 horas 55 minutos del 20 de octubre de 2020, por carecer dicha resolución de recurso. Además, se indicó que la audiencia oral se realizaría bajo la modalidad híbrida, siguiendo el Protocolo de manejo de audiencias virtuales en los procedimientos administrativos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
- En escrito fechado el 18 de marzo de 2021, se presentó oposición a que la audiencia se celebrara de manera híbrida y solicitaron que ésta se llevara a cabo de forma enteramente presencial.
- En escrito de fecha 19 de marzo de 2021, se solicitó que la prueba testimonial fuera recabada de manera presencial.
- En resolución de las 16 horas 15 minutos del 19 de marzo de 2021, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo resolvió las peticiones en torno a la audiencia híbrida que se realizaría y giró las indicaciones respectivas.
- A las 8 horas 38 minutos del 22 de marzo de 2021, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo dio inicio a la audiencia oral y privada de este procedimiento administrativo; la cual fue suspendida a las 10 horas 11 minutos de ese mismo día, en virtud del incidente de litis consorcio pasivo necesario interpuesto por uno de los investigados, así como el incidente de impedimento y recusación contra uno de los miembros del Órgano Director del Procedimiento Administrativo.
- Dado el incidente de impedimento y recusación contra uno de los miembros del Órgano Director del Procedimiento Administrativo, se solicitó a la Gerencia General Corporativa nombrar un miembro suplente profesional en Derecho, para que ese Órgano Director pudiera conocer en pleno el incidente de litis consorcio pasivo necesario.
- Con oficio GGC-517-2021 de fecha 05 de abril del 2021, la Gerencia General Corporativa designa un miembro suplente de cualquiera de los miembros de este Órgano Colegiado.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Mediante resolución de las 11 horas 55 minutos del 8 de abril de 2021, el Órgano Director pone en conocimiento a las partes ese nombramiento, para que se refieran a este en caso de existir algún motivo de recusación y además las emplaza para que en un plazo tres días hábiles se refieran sobre la excepción de litis consorcio pasivo necesario.
- En documento suscrito el 12 de abril de 2021, se interpuso recusación contra la nueva miembro del Órgano Director del Procedimiento Administrativo que se había designado como suplente.
- Con escrito de fecha 13 de abril del 2021, la miembro del órgano director rinde informe con respecto a la recusación interpuesta.
- Mediante resolución de las 16 horas 10 minutos del 15 de abril de 2021, el resto del Órgano Director conocen y rechazan la recusación interpuesta.
- En resolución de las 13 horas 5 minutos del 4 de junio de 2021, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo resolvió que el incidente de impedimento y recusación carece de interés jurídico, debido a la inhibición de la presidenta del Órgano. En cuanto a la incidencia de litis consorcio pasivo necesaria procedió a su rechazo.
- En correo del 8 de junio de 2021, se interpuso recurso de revocatoria con apelación en subsidio en contra de la resolución de las 13 horas 5 minutos del 4 de junio de 2021.
- Mediante resolución de las 13 horas 10 minutos del 23 de junio de 2021, el Órgano Director del Procedimiento Administrativo declaró sin lugar el recurso de revocatoria, en tanto no encontró motivación para revocar la resolución de las 3 horas 5 minutos del 4 de junio de 2021, y elevó el asunto a conocimiento de la Gerencia General Corporativa.
- En resolución N.º GGC-1241-2021 de las 11 horas del 3 de septiembre de 2021 la Gerencia General Corporativa declaró sin lugar el recurso de apelación subsidiaria interpuesto en contra de la resolución emitida a las 13 horas 5 minutos del 4 de junio de 2021 por el Órgano Director del Procedimiento Administrativo; acto el cual se confirmó. Asimismo, observó los muchos esfuerzos que, en distintas oportunidades, ha realizado tanto la Administración como las mismas partes investigadas, sus abogados y los testigos, con el fin de calzar agendas y llevar a cabo la audiencia oral y privada de este procedimiento administrativo, e instó para que se procediera a fijar esa audiencia a la brevedad.
- En auto de las 13 horas 30 minutos del 17 de septiembre de 2021 se incorporaron escritos y, de conformidad con el artículo 4.2 del Código Procesal Civil, Ley N.º 9342 del 3 de febrero de 2016 (CPC), se emplazó a las partes y sus representantes legales para que indicaran los señalamientos programados en otras instancias judiciales para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021 y enero de 2022, con el fin de concretar una nueva fecha para llevar a cabo dicha diligencia y evitar mayores atrasos. Requerimiento que se reiteró en auto de las 11 horas y 22 minutos del 5 de octubre de 2021, incluyendo los meses de febrero y marzo de 2022. En virtud de la información remitida por las partes y sus abogados, diversas solicitudes de cambios de fecha y suspensión de la audiencia, se resolvieron gestiones para la programación de la audiencia oral y privada, según se aprecia en autos de las 13 horas 10 minutos del 12 de octubre de 2021, de las 8 horas del 25 de octubre de 2021, de las 14 horas 10 minutos del 28 de octubre de 2021, de las 15 horas del 29 de octubre de 2021, de las 16 horas del 8 de noviembre de 2021, y de las 15 horas 40 minutos del 6 de diciembre de 2021.
- Los días 12, 17, 19, 22 y 26 de noviembre y 8 y 9 de diciembre de 2021 se llevó a cabo la continuación de la audiencia oral y privada en la Sede Central del Órgano Director, ubicada en las salas de sesiones 1 y 2 de la Gerencia General Corporativa, en la Uruca, San José, bajo la modalidad híbrida de conformidad

INFORME FINAL DE GESTIÓN

al Protocolo de Manejo de Audiencias Virtuales en los Procedimientos Administrativos del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

- Mediante providencia de las 11 horas 40 minutos del 31 de diciembre de 2021, se puso a disposición de las partes el acta de la audiencia oral y privada celebrada los días 12, 17, 19, 22 y 26 de noviembre y 8 y 9 de diciembre de 2021, y se emplazó a las partes para que formularan sus conclusiones de hecho y de derecho.

- En auto de las 14 horas 30 minutos del 22 de junio de 2022, el órgano director del procedimiento administrativo solicitó prueba para mejor resolver. Dicho requerimiento fue atendido mediante certificación de las 10 horas del 30 de junio de 2022, remitida por correo de las 11 horas 13 minutos del 1 de julio de 2022. Dicha prueba fue puesta en conocimiento de las partes por medio de la providencia de las 16 horas 20 minutos del 7 de julio de 2022, y se otorgó un plazo para ampliación de conclusiones de hecho y de derecho en relación con esa prueba.

- Por medio de correo de las 16 horas 16 minutos del 1° de agosto de 2022 el Órgano Director del Procedimiento remitió a la Junta de Relaciones Laborales el proyecto de recomendación final en materia disciplinaria y civil del presente procedimiento administrativo, resolución de las 15 horas del 1° de agosto de 2022.

- Mediante correo de las 10 horas 23 minutos del 20 de septiembre de 2022, la Junta de Relaciones Laborales remitió a esta Gerencia General Corporativa el oficio N.º JRL-111-2022 suscrito entre el 16 y el 20 de septiembre de 2022, en el cual informa lo acordado en la sesión N.º 11-2022 del 12 de septiembre de 2022.

- Por medio de oficio JRL-11-2022 del 21 de septiembre de 2022, la Junta de Relaciones Laborales remitió a esta Gerencia General Corporativa el expediente de ese procedimiento administrativo, compuesto por 11553 folios y un legajo de prueba conformado por 1007 folios.

- Mediante oficios N.º GGC-1157-2022 y N.º GGC-1158-2022, suscritos el 22 y 23 de septiembre de 2022, la Gerencia General Corporativa otorgó audiencia a la representación sindical y a la representación patronal de la Junta de Relaciones Labores. La audiencia fue atendida por la representación patronal con oficio N.º JRL-122 del 26 de septiembre de 2022 y por la representación sindical por medio del oficio N.º S-266-2022 suscrito el 3 de octubre de 2022.

- Mediante resolución N.º GGC-1256-2022 de las 15 horas del 19 de octubre de 2022, esta Gerencia General Corporativa, teniendo a la vista la recomendación del Órgano Director del Procedimiento Administrativo y las manifestaciones de la Junta de Relaciones Labores, y de una revisión detallada y pormenorizada del expediente físico del procedimiento tramitado, resolvió devolver el expediente al Órgano Director del Procedimiento, para que requiera ampliación de criterio técnico sin el que no puede esta Gerencia General tener el conocimiento cierto de los hechos y así contar con los elementos necesarios para resolver. Motivo por el cual, en la actualidad el Órgano Director de Procedimiento debe proceder con la atención de lo requerido.

- Mediante escrito fechado 3 de noviembre de 2022, la defensa de algunos de los investigados interpusieron excepción de prescripción y recusación en contra del Gerente General Corporativo.

- Con acuerdo N.º JDN-5957-Acd-940-2022-Art-16, adoptado en la sesión ordinaria N.º 5957 del 15 de noviembre de 2022, la Junta Directiva Nacional rechaza la recusación planteada.

- Habiendo sido resuelta la gestión de recusación interpuesta en contra de la Gerencia General Corporativa, y visto lo dictaminado en el oficio N.º ABAD-1956-2022 de fecha 25 de octubre del 2022 y lo dispuesto por

INFORME FINAL DE GESTIÓN

el ODP en el auto de las 12 horas del 28 de octubre de 2022, la Gerencia General Corporativa dictó el auto N.º GGC-1529-2022 de las 15 horas del 1º de diciembre de 2022, con el fin de que se recabaran los elementos probatorios que requirió el órgano decisor, para tener un conocimiento cierto de los hechos, que le permita encontrarse en posición de tomar una decisión (folios 11667 a 11669 del expediente administrativo).

- Mediante resolución de las diez horas veinticinco minutos del diez de mayo del 2023, el Órgano Director del Procedimiento eleva a la Gerencia la ampliación solicitada.
- Mediante resolución GGC-881-2023, la Gerencia General dicta el acto final en la investigación administrativa por el otorgamiento presuntamente irregular del crédito Inversiones e Inmobiliaria del Grupo JCB S.A.

c. Denuncia presentada sobre Régimen Vacacional Escalonado

Dentro las responsabilidades que el Sistema de Control Interno me asigna, presenté recientemente denuncia ante la Junta Directiva Nacional por la presunta asignación de un régimen vacacional escalonado a los colaboradores fuera de convención colectiva, contrariando dictámenes vinculantes de la Procuraduría General de la República. A este tema, así como a las regulaciones internas en materia laboral, debe dársele seguimiento y realizar las actualizaciones necesarias para mitigar riesgos legales asociados.

18. Gestión de los Comités que coordina directamente la Gerencia General Corporativa

Seguidamente, totaliza la cantidad de sesiones y cantidad de acuerdos tomados en los distintos comités gerenciales, los cuales se encuentran atendidos con excepción de aquellos que al corte se encuentran en proceso, con justificación y/o dentro del plazo establecido para su atención:

NOMBRE DEL COMITÉ	Período del 4 de junio al 19 de noviembre del 2018		Período del 1 de abril año 2020 a diciembre 2020	
	Cantidad de sesiones	Acuerdos	Cantidad de sesiones	Acuerdos
Comisión Gerencial Ejecutiva Corporativa	1	7	1	2
Comisión Gerencial de Crédito Pleno	6	9	9	19
Comité Gerencial	13	46	8	11
Comité Ejecutivo de Tecnología de Información (CETI)	8	71	17	58
Comité de Activos y Pasivos (ALCO)	7	54	12	34
Comité Corporativo Seguridad de la Información y Ciberseguridad (COSEIC)	2	24	3	36
Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC)	2	25	6	47
Total	39	236	56	207

INFORME FINAL DE GESTIÓN

NOMBRE DEL COMITÉ	AÑO 2021		Año 2022	
	Cantidad de sesiones	Acuerdos	Cantidad de sesiones	Acuerdos
Comisión Gerencial Ejecutiva Corporativa	3	3	1	1
Comisión Gerencial de Crédito Pleno	10	18	18	33
Comité Gerencial	18	45	11	29
Comité Ejecutivo de Tecnología de Información (CETI)	22	66	21	59
Comité de Activos y Pasivos (ALCO)	45	121	41	108
Comité Corporativo Seguridad de la Información y Ciberseguridad (COSEIC) (*)	4	46	11	56
Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC)	10	69	7	33
Total	112	368	110	319

(*) Acuerdo ACT32 se mantiene en proceso, al cual se le brinda seguimiento mediante el informe del PGSI y tiene fecha de finalización diciembre 2023.

NOMBRE DEL COMITÉ	Período del 01 de enero al 18 de mayo 2023	
	Cantidad de sesiones	Acuerdos
Comisión Gerencial Ejecutiva Corporativa	0	0
Comisión Gerencial de Crédito Pleno	5	11
Comité Gerencial	3	3
Comité Ejecutivo de Tecnología de Información (CETI)	4	12
Comité de Activos y Pasivos (ALCO)	11	36
Comité Corporativo Seguridad de la Información y Ciberseguridad (COSEIC)	1	11
Consejo de Sostenibilidad Corporativo (COSC)	3	14
Total	27	87

19. Gestión de acuerdos Junta Directiva Nacional y de sus Comisiones y Comités

Se detallan por Órgano Colegiado la cantidad de acuerdos que, durante el periodo de mi gestión, fueron trasladados a la Administración para su atención. Los acuerdos se clasifican de tipo “Requiere respuesta” (que considera todos aquellos establecidos con Plazo Fijo y Periódicos) y de tipo “Acción Administrativa”. Su estado es de dos tipos: “Cumplidos” (o finalizados) y en “En proceso” y en plazo de atención, según se detalla (todos con corte al 30 de abril 2023):

INFORME FINAL DE GESTIÓN

a. Junta Directiva Nacional

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	87	701	0	0	788
Acción Administrativa	168	839	0	0	1007
TOTAL	255	1540	0	0	1795

b. Comité Corporativo de Cumplimiento

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	13	107	0	0	120
Acción Administrativa	4	57	0	0	61
TOTAL	17	164	0	0	181

Nota: Incluye los acuerdos del Comité de Cumplimiento del Banco; que luego se transformó en Comité Corporativo de Cumplimiento.

c. Comité Corporativo de Tecnología de Información

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	18	230	0	3	251
Acción Administrativa	0	24	0	1	25
TOTAL	18	254	0	4	276

d. Comité Corporativo de Auditoría

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	6	51	0	3	60
Acción Administrativa	0	1	0	1	2
TOTAL	6	52	0	4	62

Nota: A partir del 2022 asume los temas de la Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros.

e. Comité Corporativo de Riesgo

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	0	89	0	11	100
Acción Administrativa	0	1	0	2	3
TOTAL	0	90	0	13	103

f. Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	10	28	0	0	38
Acción Administrativa	0	21	0	0	21
TOTAL	10	49	0	0	59

Nota: Incluye los acuerdos del Comité Corporativo de Remuneraciones, el cual luego se integró junto con el Comité de Nominaciones.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

g. Comité Pautas y Banca Social

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	0	11	0	0	11
Acción Administrativa	0	4	0	0	4
TOTAL	0	15	0	0	15

Nota: Rige a partir del 2022. Fusiona la Comisión Pautas Políticas y JCL y Comisión de Banca Social, FODEMIPYME y Banca de Desarrollo

h. Comisión de Pautas Políticas y Juntas de Crédito Local

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	8	35	0	0	43
Acción Administrativa	2	2	0	0	4
TOTAL	10	37	0	0	47

i. Comisión de Banca Social, FODEMIPYME y Banca de Desarrollo

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	4	58	0	0	62
Acción Administrativa	11	43	0	0	54
TOTAL	15	101	0	0	116

j. Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	31	11	0	2	44
Acción Administrativa	12	2	0	3	17
TOTAL	43	13	0	5	61

k. Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos

	Cumplidos		En Proceso		Total
	2018	2020-2023	2018	2020-2023	
Requiere Respuesta	0	19	0	0	19
Acción Administrativa	0	0	0	2	2
TOTAL	0	19	0	2	21

20. Gestión de prioridades 2021-2021 definidas por Junta Directiva Nacional

Mediante acuerdo JDN-5779-Acd-973-2020-Art-3 del 28/10/2020 la Junta Directiva Nacional dio por conocido el oficio GGC-1723-2020 que remite el Plan de Trabajo que establece 50 prioridades institucionales para lo que resta del periodo 2020 y el periodo 2021, clasificados en siete temas clave en los que se debía enfocarse la Institución. Su **seguimiento mensual** se generó por medio de la Comisión Especial del Alto Nivel integrada por: Presidenta de Junta Directiva Nacional, Vicepresidente de Junta

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Directiva Nacional, Gerente General Corporativo, Director Corporativo de Riesgos y Auditor Interno:



Matriz original aprobada por JDN contempla 43 temas; de los cuales tres se segregaron en dos incisos cada uno, y se agregaron 4 clasificados en "Otros Temas Prioritarios", producto de nuevos compromisos (acuerdos).

INFORMES PRESENTADOS:

GGC-1958-2020 Corte Nov 2020
GGC-0113-2021 Corte Dic 2020
GGC-0288-2021 Corte Ene 2021
GGC-0415-2021 Corte Feb 2021
GGC-0534-2021 Corte Mar 2021
GGC-0724-2021 Corte Abr y May 2021
GGC-0969-2021 Corte Jun 2021
GGC-1144-2021 Corte Jul 21
GGC-1289-2021 Corte Ago 21
GGC-1431-2021 Corte Set 21 y Respuesta AG-124-2021
GGC-1548-2021 Corte Oct 21
GGC-1686-2021 Corte Nov 21
GGC-0054-2022 Corte Dic 21
GGC-0223-2022 Corte Ene 22
GGC-0433-2022 Corte Feb y Mar 22 y Respuesta AG-27-2022
GGC-0608-2022 Corte Abr-22 JDN-5915-Acd-376-2022-Art-12
GGC-0771-2022 Corte May-22 JDN-5915-Acd-376-2022-Art-12
GGC-0953-2022 Corte Jun-22 JDN-5915-Acd-376-2022-Art-12 (último emitido)

Es importante mencionar que mediante acuerdo JDN-5915-Acd-376-2022-Art-12 del 04/05/2022, la Junta Directiva Nacional dar por recibido el oficio GGC-433-2022, el cual remite la matriz de seguimiento a marzo 2022 y aprueba la propuesta de abordaje a lo interno de la Administración para 25 actividades incluidas en el Anexo 1 del Informe de Auditoría Interna AG-124-2021; dado que las restantes 25 prioridades de las originalmente planteadas ya se habían cerrado en seguimientos anteriores.

El compromiso de la Gerencia General Corporativa fue continuar dando seguimiento a 8 temas de la matriz original. Último seguimiento informado en oficio GGC-0953-2022 Corte Jun-22 (dado el vencimiento del período de la Junta Directiva Nacional 2018-2022). Seguidamente, una actualización:

ID	Detalle:	Dependencia Responsable
ID #8	Esquemas alternativos de recursos humanos. - Continuar esfuerzos vía actual negociación de Convención Colectiva en donde se ha identificado oportunidad o necesidad. - Tema fue analizado desde el punto de vista jurídico, normativo y convencional. - El Banco cuenta con opciones de contratación viables de acuerdo con el Código de Trabajo.	DIRCH
ID #9	Cronograma para el desarrollo del proyecto BPM. Se definieron tres fases: 1. Contratar consultoría (en proceso de adjudicación), 2. Adquirir solución tecnológica, 3. Automatizar	DIRG-DGCA
ID #15b	Impulsar el Proyecto ERP (debe incluir tema de costeo). En valoración, dadas las actuales prioridades institucionales.	SGO
ID #16	Gestión de Tesorería a nivel del CFBPDC: - Directriz: Oficio SGO-678-2022 "Lineamientos Corporativos para el manejo de Recursos del Conglomerado Banco Popular", aprobado en Comisión Gerencial Ejecutiva Corporativa Sesión #01-2023 del 01/06/2023. - Retorno del Custodio de Valores, previo estudio costo beneficio: Oficio SGO-240-2023 del 22/03/2023, donde se indica no es viable.	SGO
ID #20	Rentabilización del Data Center: Aprobado Reglamento y Tarifario en JDN.	SGO
ID #35	Migración a R20 o R21 y TAFJ: Se valoraron alternativas planteadas por TEMENOS. Se retomará a mediano plazo una vez concluidos otros proyectos clave de componente tecnológico. Se está considerando la nueva versión R23.	DIRTI
ID #38	Migración IaaS Data Center: Contratación un nuevo operador de nivel internacional y en proceso de implementación, y renovación del operador actual del Datacenter para el periodo de migración (Mayo 2024).	DIRTI
ID #42	Contratación de herramienta para el SED: Contratación resultó infructuosa y debe reiniciar. En valoración, dadas las actuales prioridades institucionales.	DIRCH

INFORME FINAL DE GESTIÓN

F. PROYECTOS MÁS RELEVANTES

Se han desarrollado bajo mi dirección los siguientes proyectos; algunos de ellos al momento en que asumí mi gestión, los encontré con años de rezago y con exposición de alto riesgo; y otros son producto de la gestión y que por su importancia estratégica e impacto asociado al riesgo identificado, requieren seguir siendo gestionados y liderados por la Gerencia General Corporativa. Resumen a continuación:

1. Estado actual del Portafolio de Programas, Proyectos e Iniciativas al 30/04/2023 (DOCAP)

Conforme al reporte oficial con corte a abril 2023 (DOCAP-066-2023), en el siguiente cuadro se detalla (por entidad del Conglomerado) el estado actual del Programa, Proyecto o Iniciativa formalmente constituida conforme la normativa interna. Del total de 22 esfuerzos, el 91% avanzan conforme a lo planificado. Durante mayo 2023, con el apoyo de este despacho gerencial, tanto la Subgerencia General de Operaciones como la Gerencia General de Popular SAFI trabajan (en su rol de Patrocinadores) en el cierre de brechas de los dos proyectos registrados con desfase, respectivamente.

Entidad	Tipo Esfuerzo	Nombre Esfuerzo	Administrado	Dependencia Responsable	Dependencia Patrocinadora	Estado	Fecha Acta constitutiva	Fecha Inicio/ Ejecución	Fecha Estimada Fin	% Real	% Plan	% Desv.
BPDC	01-Proyecto	Sistema Integral Gestión de Riesgo de Crédito (Scoring)	DOCAP	DIRCR	Dirección Corporativa de Riesgo	1. Ejecución	4/3/2015	27/6/2017	23/2/2023	99%	100%	-1%
BPDC	06-Programa	Programa MasterCard	DOCAP	DCNT	División Centro Nacional de Tarjetas	1. Ejecución	18/7/2019	8/4/2021	20/4/2023	74,20%	74,20%	0%
BPDC	06-Programa	Seguridad de la Información	DOCAP	DSI	Gerencia General Corporativa	1. Ejecución	2/12/2013	1/4/2014	31/12/2023	78%	78%	0%
BPDC	06-Programa	Solución Planta Física	DOCAP	SGO	Subgerencia General de Operaciones	1. Ejecución	19/3/2012	4/1/2022	21/3/2025	70%	70%	0%
BPDC	01-Proyecto	Solución Planta Física	DOCAP	SGO	Subgerencia General de Operaciones	1. Ejecución	19/3/2012	4/1/2022	21/3/2025	18%	18%	0%
BPDC	02-Esfuerzo TI	Downsizing SIPO	DIRTI	DIRTI	Dirección Tecnología de Información	1. Ejecución	N/A	1/4/2020	8/9/2023	96%	96%	0%
BPDC	01-Proyecto	Solución de Crédito	DOCAP	DGN	Subgerencia General de Negocios	2. Contratación	17/10/2018	1/1/2022	31/12/2024	58%	60%	-2%
BPDC	01-Proyecto	Proyecto IaaS DataCeter	DOCAP	DIRTI	Dirección Tecnología de Información	1. Ejecución	N/A	3/1/2023	5/9/2023	79%	79%	0%
BPDC	02-Esfuerzo TI	Bus de Integración	DIRTI	DIRTI	Dirección Tecnología de Información	1. Ejecución	N/A	N/A	N/A	0%	0%	0%
BPDC	06-Programa	Programa de Transformación Digital	Transformación Digital	Transformación Digital	Gerencia General Corporativa	3. Desarrollo Producto Mínimo Viable (PMV)	3/3/2020	1/7/2020	Según plan de entregas	90,5%	90,5%	0,0%
BPDC	01-Proyecto	NeoBank	Transformación Digital	Transformación Digital	Gerencia General Corporativa	3. Desarrollo Producto Mínimo Viable (PMV)	3/3/2020	1/7/2020	Según plan de entregas	10%	10%	0%
BPDC	01-Proyecto	Emisión de Tarjetas de Crédito MasterCard	DOCAP	DCNT	División Centro Nacional de Tarjetas	1. Ejecución	8/4/2021	8/4/2021	3/7/2023	98%	100%	-2%
BPDC	01-Proyecto	Evaluación del desempeño y gestión de aprendizaje	DOCAP	DIRCH	Dirección de Capital Humano	2. Contratación	8/7/2021	31/3/2022	24/3/2023	60%	60%	0%
BPDC	01-Proyecto	INI 23- Adquisición de herramienta para la gestión de continuidad de negocio	DOCAP	Área Continuidad del Negocio	SGO	5. Iniciación		17/10/2022	4/9/2024	30%	42%	-12%
BPDC	01-Proyecto	Solución Cobro Administrativo	DOCAP	DGC	DIRSN	1. Ejecución	3/12/2021	3/12/2021	10/11/2023	41%	41%	0%
PSAS	01-Proyecto	Migración de Datos	PSAS	Popular Seguros S.A.		1. Ejecución		No suministrado	No suministrado	93%	94%	-1%
PSAS	01-Proyecto	Gestión del Cambio	PSAS	Popular Seguros S.A.		1. Ejecución		No suministrado	No suministrado	68%	69%	-1%
PSAS	03-Iniciativa	Gestión de Pólizas (2da Fase)	PSAS	Popular Seguros S.A.		1. Ejecución	1/3/2021	1/4/2021	31/5/2023	92%	92%	0%
PSAS	01-Proyecto	CORE - Compra e instalación del CORE de Correduría	PSAS	Popular Seguros S.A.		4. Planificación	1/3/2021	1/3/2021	No suministrado	77%	77%	0%
PSAS	01-Proyecto	Infraestructura en la Nube	PSAS	Popular Seguros S.A.		4. Planificación	1/4/2021	pendiente	pendiente	94%	94%	0%
SAFI	01-Proyecto	Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica	SAFI	Popular SAFI	Departamento de TI	1. Ejecución	5/3/2021	1/5/2021	31/12/2024	85%	87%	-2%
SAFI	01-Proyecto	Proyecto de Transformación Digital e Innovación	SAFI	Popular SAFI	Gerencia General	4. Planificación	18/2/2020	1/1/2020	31/12/2024	0%	50%	-50%
Total			22			# Esfuerzos: 22						

La Gerencia General Corporativa viene liderando la gestión de este portafolio junto a otros esfuerzos que por su valor estratégico y el alto impacto asociado al riesgo identificado, se deben seguir impulsando. Se resumen, desde la perspectiva tecnológica, estratégica y negocios, y de la gobernanza:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

2. Perspectiva Tecnológica

- **Datacenter:** Contratación un nuevo operador de nivel internacional y en proceso de implementación, y renovación del operador actual del Datacenter para el periodo de migración (Mayo 2024).
- **Estabilización de los Sistemas:** Se definió y se implementa con éxito un proceso robusto de estabilización de la plataforma tecnológica del Banco (en proceso).
- **BIAC, SIPO, Banca Móvil:** Proceso para solucionar problemas históricos en estos sistemas.
- **Proveedores:** Mejora de relación y condiciones con principales proveedores tecnológicos (Tmenos, Microsoft, GBM, Oracle).
- **BI:** Puesta en producción del Proyecto de Business Intelligence (BI), que tenía 9 años de rezago.
- **CRM:** Contratación e inicio de la implementación del proyecto Customer Relationship Management (CRM), con 10 años de rezago.
- **Centro de Servicios Compartidos:** Nueva empresa del CFBPD dedicada a dar servicios tecnológicos. Ya aprobado por CONASIFF y en proceso de autorización SUGEF.
- **Core Bancario:** Migración exitosa de la versión R9 a R17; y en proceso migración del Core bancario de R17 a R23.
- **Core de Crédito:** En proceso de contratación del Core de Crédito, publicado el cartel. Contaba con 8 años de rezago (desde 2015, expuestos a un riesgo alto).
- **Ciberseguridad:** Fortalecimiento de toda estructura y gestión de la Ciberseguridad (160 acciones en proceso).
- **Continuidad del Negocio:** Fortalecimiento de toda la estructura y gestión de cierre de brechas.
- **Neobank:** En proceso (Octubre 2023)
- **Reestructuración del área de Tecnología de Información:** En proceso.

3. Perspectiva de Estrategia y Negocios

- Formulación e implementación del Nuevo Plan Estratégico 2023 – 2025 (Triple Línea Base).
- Nuevo Cuadro de Mando Integral 2023-2025 con enfoque en resultados, estrategia para la sostenibilidad financiera y metas retadoras.
- Validación Gerencial de la propuesta de Ajuste Estructura Organizacional del Banco, impulsada por la Junta Directiva Nacional para el nuevo Plan Estratégico 2023-2025.
- Impulso al nuevo proyecto Sistema Evaluación del Desempeño (SED).

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Transformación Digital: Implementación del Modelo Operativo de Agilidad, mediante la Gestión del Backlog Empresarial, con equipos habilitados e iniciativas priorizadas con enfoque en la sostenibilidad financiera.
- Estrategia de Innovación del CFBPDC: Cumplimiento de los objetivos y metas establecidas para cada período.
- Programa Solución de Planta Física (Metro1):

Principales logros, periodo 2020-mayo 2023:

- Proceso licitatorio No. 2020LN-000003-0020600001, correspondiente a la Demolición, desmantelamiento, reforzamiento estructural, remodelación total, amueblamiento y traslados del Edificio Metropolitano 1, adjudicación a la empresa Edificadora Centroamericana Rapiparedes (Edificar) e inicio de las labores de demolición, desmantelamiento y reforzamiento estructural.
- A abril del 2023, último dato disponible, se reporta un avance del proceso de construcción del 18% y un avance del Programa del 70%, ambos conforme con el cronograma establecido.
- En el 2020 se eliminó de los alcances del Programa Solución de Planta Física la construcción del Edificio Metropolitano 2 (acuerdo JDN-5772-Acd-910-2020-Art-5), para lo cual se propuso realizar un "reacomodo" del Edificio Metropolitano sin rediseño (acuerdo JDN-5734-Acd-459-2020-Art-5).

Principales retos del Programa Solución de Planta Física:

- Finalizar el proceso constructivo de manera exitosa y dentro del plazo y costo aprobado actualmente.
- Ejecutar los planes de acción asociados al tema del reacomodo del edificio, con el objetivo de que el uso de mismo sea el más eficiente y adecuado.
- Atención del proceso judicial presentado por el Consorcio Proyecto BP (40 días de la multa), el juicio está programado para iniciar el segundo semestre de este año.

4. Perspectiva de Gobernanza

- Integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular y de Desarrollo Comunal: A realizarse de mayo/diciembre 2023.
- Control de toda la normativa de Supervisión Consolidada.
- Fortalecimiento del Marco de Gobernanza del CFBPDC.

5. Proyectos e iniciativas finalizados entre junio 2018 a la fecha

De acuerdo con los informes de la División Oficina Corporativa de Administración de Proyectos (DOCAP), desde junio 2018 a la fecha, se han concluido 10 esfuerzos. Se indica para cada uno de ellos, el objetivo, área responsable, fecha de finalización (cierre administrativo dentro del portafolio) y fecha de puesta en producción.

Tipo Esfuerzo	Nombre Esfuerzo	Objetivo	Área Responsable	Fecha Finalización	Puesta en producción
01-Proyecto	Emisión de Tarjetas de Crédito MasterCard	Desarrollar los procesos requeridos para incluir la marca MasterCard (franquicia) como una opción para la colocación de productos de tarjeta y dispositivos electrónicos de pago de crédito.	División Centro Nacional de Tarjetas	En proceso de cierre administrativo	30/4/2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Tipo Esfuerzo	Nombre Esfuerzo	Objetivo	Área Responsable	Fecha Finalización	Puesta en producción
01-Proyecto	Proyecto Conciliación, Liquidación	Instalar e implementar el software AZ-Clear y realizar los ajustes necesarios, para ejecutar los procesos de conciliación, liquidación y contracargos, de las transacciones realizadas en puntos de venta con tarjeta de débito y en ATM'S de otros centros VISA.	División Centro Nacional de Tarjetas	27/7/2022	5/11/2021
03-Iniciativa	Adquierecia Bancaria en Comercios (PAB)	Implementar una plataforma de Adquierecia bancaria para comercios y productores vinculados con encadenamientos productivos (clusters) que permita transacciones de pago con tarjetas de crédito y débito.	División Canales Alternos	14/1/2022	20/1/2020
01-Proyecto	Estructura de Datos	Definir una propuesta de arquitectura de administración de la información, para soportar las iniciativas de negocio plasmadas en cada una de las células de trabajo del Plan de Transformación Digital, que permita la captura, almacenamiento, integración, acceso y análisis de los datos estructurados y no estructurados.	Transformación Digital	PMV Agosto 2021	2021
01-Proyecto	Proyecto Actualización T24	Actualizar el versionamiento del software T24 en operación, pasando de la versión R09 TAFC a la versión R17 TAFC.	DIRTI	31/3/2021	8/11/2020
01-Proyecto	SICVECA	Implementar las soluciones tecnológicas de AVÁNTICA en el Conglomerado Financiero Banco Popular para cubrir todas las necesidades de las diferentes clases de datos de SICVECA (según el alcance contractual), incluyendo las Alertas de la SUGEF y la información de FATCA y CRS solicitada por el Ministerio de Hacienda.	División Gestión Normativa	12/8/2020	19/11/2019
01-Proyecto	Control de Acceso a la Red (NAC)	Adquirir e implementar una solución de control de acceso a la red para asegurar los puertos y conexiones a la red del dominio corporativo de accesos no autorizados.	Área Seguridad Operativa Informática	4/10/2019	4/10/2019
01-Proyecto	Inteligencia de Negocio BI (Cierre I Fase, Se continua con II Fase en proceso operativo)	Implementar una solución de Bussines Intelligence, que contenga modelos de visualización analítica flexible y parametrizable para mejorar la toma de decisiones en la comercialización de productos y servicios mediante la evaluación proactiva de clientes del Banco.	División Inteligencia de Negocios	27/10/2020	10/9/2020
01-Proyecto	Corresponsales No Bancarios (CNB)	Desarrolla un producto tecnológico que le permita al Banco ofrecer servicios mediante la contratación de Corresponsales no bancarios que actúen en nombre del Banco Popular a través de puntos de servicio.	División Canales Alternos	25/3/2020	05/08/2019 I Etapa 06/02/2020 II Etapa
03-Iniciativa	Proyecciones Financieras	Adquirir e implementar un aplicativo tecnológico para la construcción de las proyecciones financieras, cálculo de los respectivos indicadores de alerta y normativo para la División Planificación y Análisis Financiero y la elaboración del flujo de caja institucional para la División de Tesorería Corporativa.	División Planificación y Análisis Financiero	28/11/2018	11/10/2018
			10		

INFORME FINAL DE GESTIÓN

G. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

En este apartado se detallan los resultados de la evaluación de los objetivos y metas PAO de cada período; con mayor énfasis en el último trimestre evaluado (Marzo 2023), que incluye además la ejecución presupuestaria y asignación de activos fijos a mi despacho gerencial.

Es importante señalar que para obtener la calificación se analiza para cada programa, la gestión de cada una de las dependencias que las conforman, de acuerdo con la estructura organizativa del Banco.

En cuanto a los porcentajes en los que se identificó que no están cumpliendo las metas, se confeccionaron los respectivos planes de acción para atender esas brechas.

1. Resultados de Objetivos y Metas PAO 2020 – Gestión Institucional

Programa Presupuestario	I Trimestre Calificación	II Trimestre Calificación	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Calificación
Administrativo (100)	96	92	95,22	100
Negocios (200)	88	90	99,17	100
FODEMIPYME (300)	33	56	56,46	100
Total Institucional	72	79	83,61	100

2. Resultados de Objetivos y Metas PAO 2021– Gestión Institucional

Programa Presupuestario	I Trimestre Calificación	II Trimestre Calificación	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Calificación
Administrativo (100)	97	99	99	99
Negocios (200)	62	94	82	90
FODEMIPYME (300)	34	100	100	100
Total Institucional	64	98	94	96

3. Resultados de Objetivos y Metas PAO 2022– Gestión Institucional

Programa Presupuestario	I Trimestre Calificación	II Trimestre Calificación	III Trimestre Calificación	IV Trimestre Calificación
Administrativo (100)	99	98	97	98
Negocios (200)	94	95	94	95
FODEMIPYME (300)	100	100	99	99
Total Institucional	98	98	97	97

INFORME FINAL DE GESTIÓN

4. Resultados de Objetivos y Metas PAO I Trimestre 2023 – Gestión Institucional

En cuanto a los resultados del cumplimiento de metas PAO, la Institución logró un resultado de 94% en el I Trimestre 2023 tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla de Calificaciones PAO al 31 de marzo de 2023	
Programa	Calificación Obtenida
100 Administrativo	92
200 Negocios	89
300 FODEMIPYME	100
Total Institucional	94

A continuación, el cumplimiento obtenido de las metas PAO más relevantes y que consolidan resultados institucionales al I Trimestre 2023:

Meta PAO	Esperado	Logrado	Cump PAO
Utilidad	¢8.665 millones	¢5.216 Millones	60%
Indicador Eficiencia Administrativa	Menor a 72,20%	73,35%	98%
Otras fuentes de financiamiento (variación saldo)	¢59.501 Millones	¢54.832 Millones	92%
Indicador de mora mayor a 90 días (Negocios)	Menor a 2,60%	2,17%	100%
Incremento en el Saldo de la Cartera de Crédito	¢36.317 Millones	¢8.434 millones	23%
Incremento en la Captación (Negocios)	-¢2.913 Millones	¢22.678 millones	100%
Ingresos por Servicios	¢7.054 millones	¢6.222 millones	88%
Aprobación AVALES FODEMIPYME	50 MIPYMES	63 MIPYMES	126%
Aprobación CREDITO FODEMIPYME	15 beneficiarios	18 beneficiarios	120%
Colocación del Fondo de Avalos (SBD)	¢1.699 millones	¢1.983 millones	117%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

5. Resultados de la ejecución presupuestaria I Trimestre 2023 – Gestión Institucional

• El **Presupuesto Ordinario** del Banco Popular y de Desarrollo Comunal del año 2023 aprobado por la Contraloría General de la República, es de **¢481.870** millones, los cuales se financian con ingresos corrientes por la misma suma y sin que el Banco deba recurrir al uso del Superávit Presupuestario acumulado de años anteriores.

• Este presupuesto se destinó a financiar los egresos de tres programas de operación (100 Administrativo, 200 Negocios y 300 Fodempyme). Las inversiones están contempladas dentro de dichos programas. Al mes de marzo del 2023 se presenta un total de Ingresos por **¢106.310** millones de colones y un egreso devengado por **¢94.046** millones, más un compromiso administrativo y legal por ¢68.148 millones.

• Respecto a marzo del 2022 se registra un aumento en los **ingresos** por **¢5.478** millones y con respecto a los egresos, se presenta un aumento en el devengado por ¢1.767 millones.

EJECUCIÓN REAL DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS A MARZO 2023 (En millones de colones)

Nombre de la partida	Presupuesto Definitivo	Real Ejecutado	% Ejecución	% respecto a Total Ingresos recibidos
Venta Bienes y Servicios	30 222	6 350	21%	6%
Intereses sobre Títulos Valores	59 283	13 932	24%	13%
Intereses y Comisiones sobre Préstamos	378 197	81 084	21%	76%
Otras Rentas de Activos Financieros	3,4	1,4	43%	0%
Multas Sanciones Remates y Confiscaciones	164	50	31%	0%
Otros Ingresos No Tributarios	14 000	4 893	35%	5%
TOTAL	481 870	106 310	22%	100%

COMPARATIVO INGRESOS MARZO 2022-2023 (En millones de colones)

Nombre de la partida	Marzo 2022	Marzo 2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Venta Bienes y Servicios	6 826	6 350	-477	-7%
Intereses sobre Títulos Valores	11 083	13 932	2 849	26%
Intereses y Comisiones sobre Préstamos	70 462	81 084	10 621	15%
Otras Rentas de Activos Financieros	0	1,45	1,16	399%
Multas Sanciones Remates y Confiscaciones	47	50	3	6%
Otros Ingresos No Tributarios	12 413	4 893	-7 519	-61%
Total	100 832	106 310	5 478	5%

• En Intereses sobre Títulos Valores se presentó un aumento de ¢2.849 millones. Mientras que en marzo del 2022 la tasa de interés promedio fue de 4.46% y el saldo promedio fue de ¢953.191 millones, en marzo del 2023 la tasa de interés promedio fue de 6.51% y el saldo promedio fue de ¢771.014 millones.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- En Intereses y Comisiones sobre Préstamos se obtuvo un aumento de ¢10.621 millones al pasar la tasa de interés promedio de 10.21% en marzo 2022 a 11.029% en marzo 2023 mientras que el saldo en el mismo periodo pasó de ¢2.631.996 millones a ¢2.823.563 millones.

EJECUCIÓN REAL DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS MARZO 2023 (En millones de colones)

Partida	Presupuesto	Devengado	Disponible absoluto	% Ejecución	% Devengado respecto al Total de Devengado
Remuneraciones	120 581	25 265	95 316	21%	27%
Servicios	92 616	15 756	76 860	17%	17%
Materiales y Suministros	3 160	351	2 810	11%	0%
Intereses y Comisiones	200 472	46 224	154 247	23%	49%
Activos Financieros	4 334	-	4 334	0%	0%
Bienes Duraderos	45 884	5 289	40 595	12%	6%
Transferencias	10 725	1 161	9 564	11%	1%
Total	477 772	94 046	383 726	20%	100%
Cuentas Especiales	4 098	0	4 098	0%	0%
Total	481 870	94 046	387 823	20%	0%

COMPARATIVO EGRESOS REALES MARZO 2022- 2023 (En millones de colones)

Partida	2022	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Remuneraciones	22 753	25 265	2 513	11%
Servicios	20 157	15 756	-4 401	-22%
Materiales y Suministros	376	351	-26	-7%
Intereses y Comisiones	24 201	46 224	22 023	91%
Activos Financieros	0	0	0	0%
Bienes Duraderos	3 586	5 289	1 703	47%
Transferencias	3 107	1 161	-1 946	-63%
Total	74 181	94 046	19 865	27%

6. Resultados de Evaluación PAO I Trimestre 2023 – Gestión Propia GGC

La calificación obtenida por parte de la Gerencia General Corporativa (como unidad departamental) fue de un 81,90% al I Trimestre 2023, según el siguiente resumen:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Meta	Esperado	Logrado	% Cumplimiento	Detalles del cumplimiento o incumplimiento	Planes Acción
04-01-01 Cumplir trimestralmente el 100% de las acciones definidas en los informes de seguimiento de los Planes Tácticos conocidos y aprobados.	100%	100%	100%	Mediante oficio DPE-32-2023 la División de Planificación remite el resultado de los planes de acción que son del conocimiento del Comité Gerencial. Asimismo, mediante el GGC-190-2023 se elevó a Junta Directiva el resultado de la evaluación.	N/A
05-01-01 Lograr en cada trimestre el 100% de la UTILIDAD NETA del CFBPDC según la proyección financiera aprobada y vigente al período de evaluación	100%	60,20%	60,20%	La utilidad neta no se cumple según las proyecciones financieras, siendo los siguientes datos: Proyección/escenario 220806 Cumplimiento de la meta de la UTILIDAD neta del Conglomerado mar-23 Utilidad neta proyectada 8 885 Utilidad neta cierre contable 5 218 % cierre contable a proyectado 60,20% % de referencia 100,00% Cumplimiento de la meta No cumple	Se está replanteado la meta en la actualización de la proyección 2023 (con datos reales al mes de marzo 2023), considerando las condiciones económicas actuales y las expectativas del comportamiento de las variables que conforman el estado de resultados y el balance general del Banco.
06-01-01 Lograr en cada trimestre el 100% del ÍNDICE DE EFICIENCIA (eficiencia gastos de administración a utilidad operacional bruta) según la proyección financiera aprobada y vigente al período de evaluación.	100%	98,44%	98,44%	El indicador de eficiencia de acuerdo con el PAO vigente se estimó en un 72,20% para el I Trimestre 2023 y el resultado del cierre contable a dicho trimestre originó un indicador del 73.35%. Indicador de eficiencia gastos administrativos a Utilidad Operacional Bruta Indicador eficiencia PAO Indicador de eficiencia cierre contable Cumplimiento de la meta	Se está considerando como propuesta ante la Junta Directiva Nacional, varias estrategias enfocadas a la contención del gasto institucional y la generación de ingresos, tanto para el presente período como para los próximos dos años. Dichas iniciativas, forman parte del ejercicio de la actualización de la proyección financiera 2023 y que, de igual forma debe ser valorada y aprobada por la Junta Directiva Nacional. En esta línea, se están considerando como parte de las acciones de contención del gasto (a manera de propuesta) un ahorro en gastos administrativos superior a los ₡14.000 millones, dentro de las propuestas que se valoran

7. Activos Fijos asignados

Con fecha 30 de mayo 2023, mediante “Acta de Asignación Formal de Activos” (Oficio GGC-862-2023) procedí a trasladar formalmente a la Sra. Patricia Cerdas Brenes (funcionaria de la Gerencia General Corporativa), los activos fijos que hasta la fecha se encontraban asignados directamente a mi persona.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

H. SUGERENCIAS

Como complemento de los logros antes señalados, seguidamente se enlistan los temas más relevantes que se encuentran en proceso y que por su importancia estratégica e impacto asociado al riesgo identificado, a modo de sugerencia para la buena marcha de la institución y su sostenibilidad, requieren seguir siendo liderados y gestionados por la Gerencia General Corporativa:

1. Perspectiva Tecnológica

- **Datacenter:** Liderar el proceso de migración exitosa al nuevo operador del Datacenter, tanto para el equipamiento (recurso humano y equipo tecnológico), migración de datos y pase a producción (actual hasta Mayo 2024).
- **Estabilización de los Sistemas:** Se debe continuar con la estrategia definida para la estabilización de la plataforma tecnológica del Banco.
- **Core Bancario:** Dada la migración exitosa de la versión R9 a R17; se debe impulsar en el corto plazo la migración del Core bancario de R17 a R23.
- **Core de Crédito:** Seguimiento estricto del proceso de contratación e implementación del Core de Crédito, del cual fue publicado el cartel. Este proyecto contaba con 8 años de rezago (desde 2015, y seguimos expuestos a un riesgo alto hasta tanto no se ponga en operación).
- **Ciberseguridad:** Continuar con la implementación de la estrategia de fortalecimiento de toda la estructura y gestión de la Ciberseguridad.
- **Continuidad del Negocio:** Continuar con la implementación de la estrategia de fortalecimiento de toda la estructura y gestión de cierre de brechas de la continuidad del negocio.
- **Centro de Servicios Compartidos:** Terminar de obtener la autorización SUGEF para la puesta en operación de la nueva empresa del CFBPD dedicada a dar servicios tecnológicos. Ya cuenta con la aprobación de la Junta Directiva Nacional, CONASIFF y en proceso de autorización SUGEF.
- **Neobank:** Seguimiento estricto del proceso de implementación del Neobank. Primera etapa prevista para Octubre 2023.
- **CRM:** Dar seguimiento estricto del proceso de implementación del proyecto Customer Relationship Management (CRM). Tenía más 10 años de rezago.
- **BI:** Dar seguimiento estricto a la obtención de los beneficios del Proyecto de Business Intelligence (BI); el cual ya está implementado y tenía 9 años de rezago.
- **Reestructuración del área de Tecnología de Información:** Liderar el proceso autorizado por la Junta Directiva Nacional, de contratación de una firma externa para la reestructuración de la Dirección de Tecnología de Información, para generar las capacidades necesarias para atender oportunamente los requerimientos y necesidades de nuestros clientes.
- **BIAC, SIPO, Banca Móvil:** Dar seguimiento a los procesos de solución definidos e implementados para solucionar problemas históricos en estos sistemas.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **Proveedores clave:** Liderar la relación y mejora de condiciones con los principales proveedores tecnológicos (Tmenos, Microsoft, GBM, Oracle, SONDA, Datasys, entre otros).

2. Perspectiva de Estrategia y Negocios

- Liderar la implementación y gestión del **Nuevo Plan Estratégico 2023 – 2025** (Triple Línea Base).
- Liderar la implementación del **fortalecimiento de la Banca Social**. Es prioritario darle la estructura organizacional, nivel jerárquico y capacitación y cultura necesaria a toda la organización para apoyar la Banca Social y dar la transcendencia e importancia estratégica para su consolidación como un eje fundamental para el cumplimiento del mandato establecido en el artículo 2 de la Ley de creación del BPDC.
- Gestionar el nuevo **Cuadro de Mando Integral 2023-2025**, construido con un enfoque en resultados y una estrategia definida para la **sostenibilidad financiera**, con metas retadoras.
- Liderar la implementación de la **nueva estructura organizacional del Banco**, dentro de los plazos comprometidos en el Plan de Acción sugerido.
- Dar el impulso necesario del proyecto de **rediseño del Sistema Evaluación del Desempeño (SED)**.
- Fortalecer la **Transformación Digital**, mediante el liderazgo en la implementación del Modelo Operativo de Agilidad, la Gestión del Backlog Empresarial, con equipos habilitados e iniciativas priorizadas con enfoque en la sostenibilidad financiera.
- Dar seguimiento estricto a la implementación de la **estrategia de Innovación del CFBPDC**; en especial del cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas para cada período.
- Culminar con éxito el proyecto de **Solución de Planta Física (Metro 1)**.
- Dar estricto seguimiento a los elementos enlistados en el apartado de Gestión del **Riesgo Legal**.

3. Perspectiva de Gobernanza

- Apoyar el proceso de **integración de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras** del Banco Popular y de Desarrollo Comunal; a realizarse de mayo/diciembre 2023.
- Dar atención, seguimiento y control estricto de toda la **normativa de Supervisión Consolidada**.
- Continuar con el fortalecimiento del **Marco de Gobernanza del CFBPDC**; de la mano con la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, la Junta Directiva Nacional, las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas y del equipo gerencial del CFBPDC.
- Se propone que en cuanto llegue la **Convención Colectiva**, se valore que los Directores de Área estén fuera de Convención para efectos de poder darle mayor maniobrabilidad a la Gerencia

INFORME FINAL DE GESTIÓN

General Corporativa, un mejor manejo dentro de la organización y sujetos también a indicadores de rendimiento. Así mismo, es importante impulsar los ajustes organizacionales que sean necesarios enfocados en contar con el personal adecuado, con los perfiles y competencias idóneas, y otorgar a la Gerencia General Corporativa mejores herramientas y flexibilidad para la toma de decisiones oportunas en la movilización interna del personal hacia las áreas de mayor necesidad y/o generación de valor organizacional.

- Sería conveniente analizar, proponer e impulsar **modificaciones a la Ley Orgánica del Banco Popular**, con el fin de contar con mayor flexibilidad en la toma de decisiones (por ejemplo en temas de Contratación Administrativa) y por ende propiciar mayor competitividad.
- Con el objetivo de propiciar **estabilidad en la estructura de gobernanza**, adoptar una sana práctica respecto de los períodos de nombramiento de los miembros directores de las Juntas Directivas del CFBPDC, para que su vencimiento sea en plazos distintos; lo cual propicia, entre otros beneficios, una estabilidad en la visión estratégica que debe mantener el Conglomerado.
- Aunado a lo anterior, se debe prestar atención a la **alta rotación** que hemos experimentado en períodos muy cortos de tiempo, tanto de los miembros de la Junta Directiva Nacional como del Equipo Gerencial del Banco. Ello implica fortalecer y garantizar procesos ordenados, estructurados y controlados para el establecimiento de los órganos clave (como lo es la misma Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras); y evitar en la medida de lo posible, esquemas *Pro Tempore* en órganos de la alta gobernanza.

4. Defensa del Conglomerado (Banco y Sociedades)

- Proyecto de Ley No 23544 incluido por el Gobierno de la República para las sesiones extraordinarias. Este proyecto provee de recursos a los Fondos Especiales del Banco Popular para apoyar el programa de crédito para readecuar deudas para los sobreendeudados.
- Proyectos que debilitan al Banco al eliminar el **aporte patronal del 0,25%**.
- Liderar la gestión del **portafolio de proyectos de ley** que se han identificado con impacto y/o interés para el Conglomerado Financiero.

5. Visión de futuro

Durante estos tres años he venido trabajando todos los aspectos que en el Banco no se desarrollaron adecuadamente en el pasado y que de alguna manera no nos permite desarrollar productos y servicios con la rapidez necesaria y que requiere el mercado y nuestros clientes en este momento.

Por tanto, es a partir de todas estas inversiones, toda esta planificación y todo este seguimiento que estamos construyendo la plataforma necesaria para poder trabajar el negocio de una forma mucho más eficiente; lo cual ya hemos definido a través del nuevo Plan Estratégico 2023-2025 que requiere una mejor estructura tecnológica (que necesita tener todos los aspectos antes mencionados), junto con los niveles de gobernanza necesarios para poder estructurarnos en una mejor forma y poder defendernos también en lo que corresponde a nivel de la Asamblea Legislativa.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

El negocio lo proyectamos de cara al cliente como el centro de nuestra operación, para que a partir de ahí derivemos todas las mejoras que necesitemos hacer, buscando mayor eficiencia en una operación de una forma clara, fácil y sencilla con adaptación rápida a las necesidades de nuestros clientes.

Adicionalmente, indicar que uno de los pilares clave para el desarrollo de nuestro Banco y del Conglomerado se fundamenta en visibilizar y operativizar una estructura organizacional que atienda en forma exclusiva a la Banca Social; y que a su debido momento se convierta en un ala tan importante y relevante dentro de nuestro Modelo de Negocio a la par del Banca Comercial; y que esto sea realmente nuestra razón de ser, donde la parte comercial sea el medio para seguir potenciado nuestro propósito estratégico de construir bienestar y esperanza, conforme al mandato establecido en el artículo 2 de la Ley de creación del BPDC.

Por todo lo anterior, este proceso debe seguir llevándose a cabo en los próximos años con el liderazgo de la Gerencia General Corporativa para poder poner al Banco y a nuestra gente en el lugar de privilegio, competitividad y liderazgo que se merece.

I. OBSERVACIONES

La información contenida en este informe final de gestión se fundamenta en documentación que consta, tanto en los registros de correspondencia interna recibida y tramitada por el despacho de la Gerencia General Corporativa; así como de los sistemas de información gerencial y de los controles internos formalmente establecidos.

III. Cumplimiento de disposiciones giradas por Contraloría General de la República

Seguidamente se muestra el estado actual del cumplimiento de las disposiciones y gestiones recibidas durante el período, giradas por la Contraloría General de la República. El 100% fueron atendidas:

Año	Gestiones Recibidas	Gestiones Atendidas	Gestiones En Proceso
2018	7	7	0
2020	27	27	0
2021	23	23	0
2022	22	22	0
2023	2	2	0
TOTAL	81	81	0

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

Aquí se detalla el estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante mi gestión fueron giradas por otros entes de supervisión y control externo.

1. Estado de la autoevaluación sugef-24-00 y estado actual de los planes de acción

A continuación, se presentan los principales resultados de la Autoevaluación SUGEF-24-00, considerando los resultados más recientes, correspondientes al periodo 2022:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Resultado de la calificación cualitativa de la gestión por aspecto evaluado**

De conformidad con las calificaciones obtenidas para cada uno de los aspectos evaluados en el Banco Popular, con corte al 31 de julio del 2022, se obtuvo una calificación global y final de un **1.25**, correspondiente a un nivel **Normal**, según se detalla en el siguiente cuadro:

Aspecto evaluado	Puntaje obtenido	Nivel de riesgo (1)	Ponderación por aspecto	Calificación
Planificación	86,00%	Normal	15%	0,15
Políticas y Procedimientos	91,67%	Normal	15%	0,15
Administración de Personal	90,00%	Normal	10%	0,10
Sistemas de Control	91,76%	Normal	35%	0,35
Sistemas de Información Gerencial	78,57%	Nivel 1	25%	0,50
Calificación final		Normal		1,25

- Comparativo de resultados Autoevaluaciones SUGEF 24-00**

Por su parte, en la siguiente tabla, se muestran los resultados obtenidos para cada aspecto evaluado en años anteriores (2020 y 2021) en relación con los resultados del 2022, según la normativa SUGEF 24-00:

Aspecto evaluado	Puntaje obtenido		
	2020	2021	2022
Planificación	88,50%	87,89%	86,00%
Políticas y procedimientos	87,22%	89,17%	91,67%
Administración de personal	95,00%	88,75%	90,00%
Sistemas de control	90,88%	91,88%	91,76%
Sistemas de información Gerencial	87,14%	79,55%	78,57%
Tecnología de información (*)	-	-	-
Calificación final	1,00	1,25	1,25
Nivel	Normal	Normal	Normal

(*) La evaluación del aspecto de Tecnología de Información se atiende mediante la Normativa SUGEF 14-17 - Marco de Gestión de TI. El resultado se detalla más adelante.

Es importante señalar que a partir del 1° de enero del 2023 queda derogado el Reglamento para Juzgar la Situación Económica-Financiera de las Entidades Fiscalizadas SUGEF 24-00. En su lugar, rige el Acuerdo Sugef 24-22 "Reglamento para calificar a las Entidades Supervisadas" (Aprobado por CONASSIF en sesión 1727-2022, publicado en La Gaceta 83 del viernes 6 de mayo del 2022).

- Estado actual de los Planes de acción**

A la fecha posterior al seguimiento realizado por parte de la Unidad Técnica de Evaluación de la Gestión, en el siguiente cuadro se refleja el estado actual de los planes de acción, surgidos como resultado de la Autoevaluación SUGEF 24-00 para el periodo 2022:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Totales Planes De Acción	Estado Actual		
	CUMPLIDOS	EN EJECUCIÓN (en plazo)	No aplica
46	26	19	1
100%	57%	41%	2%

Como producto de la Autoevaluación SUGEF 24-00 aplicada en el 2022 en el Banco Popular, se produjeron un total de 46 planes de acción, de los cuales, a la fecha de corte se cumplieron un total de 26 lo que equivale a un 57 % y un 41% se mantiene en proceso, lo cual equivale a 19 planes de acción en plazo para su atención. Adicionalmente uno de los planes de acción fue dado de baja en acuerdo con la Auditoría Interna, debido a que la recomendación de esa auditoría relacionada directamente con la medida dio el tema por concluido, por ajustes en el Modelo de Negocios.

2. Autoevaluación Marco de Gestión de TI Sugef-14-17 y estado de los planes de mejora

Los resultados de la Autoevaluación de los 34 Procesos del Marco de Gestión de TI, en cumplimiento con la normativa SUGEF 14-17, muestra los siguientes resultados con corte al 31 de julio, 2022 (último disponible al corte de este informe de gestión, según oficio GGC-1217-2022).

- Resultado de la autoevaluación 2022**

Al 31 de Julio del 2022, los 34 procesos del Marco de Gestión de TI, del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, en su conjunto se ubican en una calificación de **"Aceptable"** (según los parámetros establecidos por SUGEF 14-17); por cuanto 29 de ellos (un 85% del total) se ubican en dicho resultado; 2 se ubican en nivel "Fuerte", 1 en "Mejorable" y 2 en "Débil".

El Perfil de Riesgo promedio de los 34 Procesos muestra un **puntaje de 1,91** que lo ubica en un Nivel de Severidad **"Medio"**. El comparativo con los resultados de las autoevaluaciones de años anteriores, es:

Año	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Perfil de Riesgo del Marco de Gestión de TI	1.93	1.77	1.91	1.72	1.68	1,91

En el histórico de autoevaluaciones SUGEF 14-17 se observa una tendencia a oscilar los resultados en un margen entre 1.68 y 1.93 por lo que los niveles de riesgo se han mantenido estables en Nivel Medio.

- Estado actual de los Planes de Mejora**

A la fecha se han definido 174 planes de mejora derivados de autoevaluaciones previas, de la Auditoría Externa realizada en el 2020, y nuevos planes generados en la última autoevaluación. A continuación, se resumen por Prioridad (Alto, Medio, Bajo) y por Estado (Cumplidos, En Proceso y Nuevos):

	Prioridad		
	Alto	Medio	Bajo
Cantidad	33	103	38

Por Estado		
Cumplidos	En Proceso	Nuevos
70	48	56
40%	28%	32%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

3. Gestión de informes y solicitudes SUGEF

Año	Gestiones recibidas	Gestiones atendidas	Gestiones en proceso
2018	49	49	0
2020	210	210	0
2021	189	189	0
2022	140	139	1
2023	58	57	1
Total	646	644	2

Las 2 gestiones en proceso de atención son:

- **Año 2022: SGF-2227-2022**

Informe supervisión efectuada sobre la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva (en adelante LC/FT/FPAMD) y el cumplimiento de la “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo”, Ley 7786 y su reglamentación conexas, considerando hechos conocidos hasta septiembre del 2022.

Al 30 de abril del 2023 se presenta informe de seguimiento al Comité Corporativo de Cumplimiento y posteriormente a Junta Directiva Nacional, donde se indica que se han atendido una cantidad de 97 actividades, de las cuales 96 estaban programadas para ejecutarse al cierre de abril del 2023, lo que representa un 100% de cumplimiento.

Ahora bien, comparando las supra citadas 97 actividades atendidas al 30 de abril del 2023 con el total de 135 que conforman el Plan Correctivo, se tiene un avance general del 71,8%, que contempla una actividad que se atendió de forma anticipada, pues vencía en mayo. Lo anterior se observa en el siguiente cuadro:

Hallazgos	Actividades de atención inmediata			Actividades de atención al 30 de abril			Porcentaje acumulado de cumplimiento al 30 de abril	Actividad de mayo atendida por adelantado	Total general de actividades atendidas
	Cantidad	Cumplidas	Porcentaje de cumplidas	Cantidad	Cumplidas	Porcentaje de cumplidas			
1. Debita diligencia y conocimiento de clientes.	3	3	100%	3	3	100%	100%	0	6
2. Monitoreo transaccional de los clientes.	5	5	100%	4	4	100%	100%	0	9
3. Órgano de Dirección.	4	4	100%	13	13	100%	100%	1	18
4. Dirección Corporativa de Riesgo.	2	2	100%	8	8	100%	100%	0	10
5. Alta Gerencia.	2	2	100%	4	4	100%	100%	0	6
6. Políticas y procedimientos.	22	22	100%	10	10	100%	100%	0	32
7. Auditoría Interna.	4	4	100%	4	4	100%	100%	0	8
8. Cumplimiento legal y regulatorio.	1	1	100%	3	3	100%	100%	0	4
9. Oficialía de Cumplimiento.	3	3	100%	1	1	100%	100%	0	4
Total de actividades	46	46	100,0%	50	50	100,0%	100,00%	1	97

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- **Año 2023: SUGEF-411-2023**

Estudio de supervisión consolidada efectuado con el objetivo de evaluar la gestión de riesgos aplicada por el Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Para la atención de este informe y en relación con los distintos alcances señalados por el supervisor, en el informe presentado se realizó aclaración de varios elementos que se consideró pertinente de aclaración, así como se presentó la propuesta y cronograma de acciones que se implementarán en plazo y forma por las dependencias técnicas responsables de su gestión y que han sido planificados para llevarse a cabo perentoriamente, dada la importancia de una adecuada gestión conglomeral, en términos generales y, en particular, de los riesgos conjuntos involucrados, así como de los riesgos más relevantes de las distintas Unidades Estratégicas de Negocio Subsidiarias.

El primer informe de avance deberá presentarse en junio 2023, con corte a mayo según lo solicitado por el ente supervisor.

4. Quejas de clientes tramitadas mediante SUGEF, recibidas y atendidas

Año	Cantidad de quejas	Oficio de Gerencia de remisión a Sugef
2018	26	GGC-728-2019
2020	72	GGC-561-2021
2021	49	GGC-617-2022
2022	39	GGC-756-2023

5. Atención de recomendaciones generadas por Auditoría Externa

A continuación, se presenta un detalle del estado de las recomendaciones asignadas por las Auditorías Externas, en el periodo de gestión:

Año de asignación	Cantidad de Informes	Recomendaciones Asignadas	Recomendaciones Cumplidas	Recomendaciones En proceso y en tiempo
2018	2	12	12	0
2020	5	31	31	0
2021	2	73	70	3
2022	4	75	53	22
2023	2	32	16	16
Total	15	223 (100%)	182 (82%)	41 (18%)

Durante el periodo de esta administración se recibieron, por parte de las Auditorías Externas, un total de doscientas veintitrés recomendaciones (223) dirigidas a las dependencias del Banco Popular de Desarrollo Comunal, ciento ochenta y dos (182) de esas ya fueron atendidas por las áreas a las que les fue designada su atención, mientras que cuarenta y una (41) recomendaciones se encuentran en proceso dentro del plazo

INFORME FINAL DE GESTIÓN

establecido para la reducción de las brechas. A continuación, se detalla cada una de estas recomendaciones en proceso y su respectiva fecha de vencimiento:

Nº. Informe	Nº. Rec.	Descripción	Plazo de vencimiento
AE-0621-2021	4	El Banco ha efectuado esfuerzos importantes en la depuración de las partidas conciliatorias; sin embargo, en nuestro criterio, se debe continuar con el seguimiento y monitoreo de estas partidas para determinar su naturaleza, en pro de mejorar el control interno. Es importante analizar los procesos de control que se incumplen o las debilidades en los procesos que originan estas partidas. El Banco debe invertir en un desarrollo tecnológico que permita automatizar el proceso en virtud de la alta transaccionalidad de la cuenta, este debe ser un proyecto prioritario en la gestión de Tecnología de Información, al ser el problema raíz.	30/6/2023
AE-0621-2021	27	Se recomienda dar seguimiento y definir una estructura de control y de cumplimiento referente a dicha normativa. Para el cierre del periodo económico los saldos de estas cuentas deben ser regularizados a sus cuentas definitivas. Se debe analizar el proceso de registro para mejorar la oportunidad en su regularización disminuyendo los saldos que se generan actualmente. Este es un proceso que debe ser integral a los procesos de automatización de todas las transacciones.	31/7/2023
AE-0621-2021	29	Recomendamos verificar la naturaleza de las inconsistencias determinadas y proceder con las depuraciones respectivas.	30/6/2023
AE-1121-2022	1	Revisar y establecer una estrategia de transformación para satisfacer la demanda de los clientes y las necesidades de integración de nuevas y mejores soluciones del sector financiero y la banca, que considere los impedimentos y riesgos presentados a la fecha. Considerar la transformación de procesos, no existe transformación digital sino se cambia los procesos. La tecnología tiene que permitir que en el Banco los procesos sean más eficientes y óptimos. Revisar la dedicación del personal a tiempo completo y los perfiles profesionales necesarios para poder trabajar a la rapidez requerida por los clientes, en la práctica ágil y el programa de transformación de acuerdo con lo programado.	31/12/2023
AE-1121-2022	4	Revisar y considerar la importancia de la revisión de los accesos y los riesgos que se pueden materializar al dejar el control suspendido por la no aplicación de la actividad del Plan de Seguridad, considerando la activación del control.	31/12/2023
AE-1121-2022	5	Fortalecer la arquitectura empresarial por medio de la confección de los diagramas y las relaciones entre los sistemas como parte de los componentes de la arquitectura. Definir las relaciones entre los procesos, personas, productos, servicios, aplicaciones, tecnología, documentos, permite trazar estrategias de evolución de la arquitectura actual hacia una arquitectura futura que proporcione una ventaja competitiva, flexible y ágil para el Banco.	30/9/2024
AE-1121-2022	6	Revisar la capacidad de recurso humano interno versus el servicio tercerizado para la atención de soluciones buscando un balance y control para atender la demanda con el fin de crear soluciones viables en costos, tiempos y beneficios para cumplir las necesidades del Banco mientras se minimizan los riesgos por medio de una estrategia que se pueda medir y otorgue beneficios. Reforzar el proceso de capacitación al personal que labora en fábrica, gestiona requerimientos, son arquitectos, atienden calidad, diseñan en la atención de requerimientos y proyectos sobre el desarrollo de soluciones con el fin de mantener una base de conocimiento interna para la atención de los diferentes lenguajes, aplicativos y poder sostener la continuidad del negocio en tiempo y efectividad. Desarrollar y ejecutar un plan para el mantenimiento de los componentes de las soluciones centralizadas que incluyan revisiones periódicas respecto a las necesidades de negocio y requerimientos operacionales tales como la gestión de parches, estrategias de actualización, riesgos, análisis de vulnerabilidades y requerimientos de seguridad.	30/6/2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nº. Informe	Nº. Rec.	Descripción	Plazo de vencimiento
AE-1121-2022	7	Hacer y ejecutar los planes de acción necesarios identificados en los resultados de la primera prueba de continuidad para identificar y solucionar los problemas para mejorar el plan actual en base a los resultados de las pruebas y revisiones. Revisar y evaluar la estrategia de continuidad actual con el objetivo de obtener opciones viables y efectivas en costos en donde se pueda asegurar la continuidad y recuperación frente a los incidentes, evento mayor o disrupción de los servicios. Activar la ejecución de pruebas para identificar la capacidad de respuestas en tiempo y efectividad ante el restablecimiento de servicios y obtener una razonabilidad de la continuidad del negocio.	31/7/2023
AE-1121-2022	8	Revisar y analizar la falta de atención de los colaboradores a la capacitación en continuidad de TI con el objetivo de reforzar los mecanismos de comunicación y formación en continuidad. Incorporar en los planes de capacitación una mayor frecuencia de ejercitación, pruebas prácticas y la incorporación de personal que planifica la continuidad, hacen evaluaciones de riesgos, comunican las respuestas a la atención de incidentes, entre otros.	31/7/2023
AE-1221-2022	4	El Banco ha efectuado esfuerzos importantes en la depuración de las partidas conciliatorias; sin embargo, en nuestro criterio, se debe continuar con el seguimiento y monitoreo de estas partidas para determinar su naturaleza, en pro de mejorar el control interno. Es importante analizar los procesos de control que se incumplen o las debilidades en los procesos que originan estas partidas. El Banco debe invertir en un desarrollo tecnológico que permita automatizar el proceso en virtud de la alta transaccionalidad de la cuenta, este debe ser un proyecto prioritario en la gestión de Tecnología de Información, al ser el problema raíz.	30/6/2023
AE-1221-2022	18	Recomendamos evaluar las implicaciones a nivel de costo y exposición al riesgo a las que se enfrenta el Banco ante desarrollos fallidos, a fin de definir las responsabilidades y mitigar los posibles riesgos existentes. Valorar un nuevo desarrollo que le permita al Área agilizar las funciones y garantizar el adecuado registro, control y presentación de la información financiera, considerando escenarios de incremento de la cartera de bienes administrados como consecuencia de la pandemia.	30/6/2023
AE-1221-2022	30	Se recomienda dar seguimiento y definir una estructura de control y de cumplimiento referente a dicha normativa. Para el cierre del periodo económico los saldos de estas cuentas deben ser regularizados a sus cuentas definitivas. Se debe analizar el proceso de registro para mejorar la oportunidad en su regularización disminuyendo los saldos que se generan actualmente. Este es un proceso que debe ser integral a los procesos de automatización de todas las transacciones. Además, se recomienda revisar la calidad de la información incluida en la base de datos por cuanto se evidencia la existencia de operaciones con fecha de registro incorrecta.	31/7/2023
AE-1221-2022	31	Recomendamos verificar la naturaleza de las inconsistencias determinadas y proceder con las depuraciones respectivas.	30/6/2023
AE-0622-2022	2	El Banco ha efectuado esfuerzos importantes en la depuración de las partidas conciliatorias; sin embargo, en nuestro criterio, se debe continuar con el seguimiento y monitoreo de estas partidas para determinar su naturaleza, en pro de mejorar el control interno. Es importante analizar los procesos de control que se incumplen o las debilidades en los procesos que originan estas partidas. El Banco debe invertir en un desarrollo tecnológico que permita automatizar el proceso en virtud de la alta transaccionalidad de la cuenta, este debe ser un proyecto prioritario en la gestión de Tecnología de Información, al ser el problema raíz.	30/6/2023
AE-0622-2022	3	Analizar la naturaleza de las partidas antiguas y realizar los ajustes que sean requeridos como sana medida de control.	30/11/2023
AE-0622-2022	4	Analizar la naturaleza de las partidas antiguas y realizar los ajustes que sean requeridos como sana medida de control.	30/6/2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nº. Informe	Nº. Rec.	Descripción	Plazo de vencimiento
AE-0622-2022	6	Analizar las circunstancias que ocasionaron fluctuaciones tan significativas entre los meses a fin de eficientizar el uso y control de las pólizas de dinero en tránsito.	31/5/2023
AE-0622-2022	13	Recomendamos revisarla calidad de la información contenida en la base de datos de cartera de crédito, revisar las políticas, procedimientos y debilidades de control que originan las situaciones indicadas como sana medida de control y mitigación defraude. Asimismo, es conveniente que al menos para los casos mostrados se realicen investigaciones que tiendan a confirmar si existen posibilidades de que la mora no se haya reconocido o revelado adecuadamente exponiendo al Banco a un riesgo de crédito superior al normal y que las estimaciones para cartera de crédito se hayan subestimado.	15/6/2023
AE-0622-2022	22	Recomendamos analizar el origen de las diferencias y condiciones descritas y realizar los ajustes que sean requeridos.	30/9/2023
AE-0622-2022	23	Hemos requerido a la Administración los informes técnicos de avance de los proyectos y/o aplicativos, a fin de compararla correspondencia de los registros contables vs el avance técnico reportado, en virtud de las capitalizaciones tan significativas que se han efectuado durante los periodos 2021 y 2022.	30/6/2023
AE-0622-2022	24	Se recomienda dar seguimiento y definir una estructura de control y de cumplimiento referente a dicha normativa. Para el cierre del periodo económico los saldos de estas cuentas deben ser regularizados a sus cuentas definitivas. Se debe analizar el proceso de registro para mejorar la oportunidad en su regularización disminuyendo los saldos que se generan actualmente. Este es un proceso que debe ser integral a los procesos de automatización de todas las transacciones.	31/12/2023
AE-0622-2022	25	Recomendamos verificar la naturaleza de las inconsistencias determinadas y proceder con las depuraciones respectivas.	30/6/2023
AE-0622-2022	26	Recomendamos verificar la naturaleza de las inconsistencias determinadas y proceder con las depuraciones respectivas.	30/6/2023
AE-0622-2022	27	Recomendamos analizar la composición de los campos que intervienen en el cálculo del monto del interés por pagar que se incluye en la base de datos. Esta actividad es importante para poder determinar la naturaleza de las diferencias y su correspondiente justificación.	31/12/2023
AE-0622-2022	28	Recomendamos estudiar la naturaleza de esas partidas para determinar las deficiencias de control que las originaron.	31/8/2023
AE-1222-2023	1	Como oportunidad de mejora, consideramos relevante que se consideren los anteriores aspectos como parte de las actividades de mejoramiento de CLICK.	14/9/2023
AE-1222-2023	3	El Banco ha efectuado esfuerzos importantes en la depuración de las partidas conciliatorias; sin embargo, en nuestro criterio, se debe continuar con el seguimiento y monitoreo de estas partidas para determinar su naturaleza, en pro de mejorar el control interno. Es importante analizar los procesos de control que se incumplen o las debilidades en los procesos que originan estas partidas. El Banco debe invertir en un desarrollo tecnológico que permita automatizar el proceso en virtud de la alta transaccionalidad de la cuenta, este debe ser un proyecto prioritario en la gestión de Tecnología de Información, al ser el problema raíz.	30/6/2023
AE-1222-2023	4	Analizar la naturaleza de las partidas antiguas y realizar los ajustes que sean requeridos como sana medida de control.	30/11/2023
AE-1222-2023	6	Analizar la naturaleza de las partidas antiguas y realizar los ajustes que sean requeridos como sana medida de control. El Banco cuenta con un sistema que permite detectar los movimientos atípicos los cuales se comunican a las oficinas comerciales para su atención, las cuales en oportunidades demoran en la atención respectiva.	30/6/2023
AE-1222-2023	10	Recomendamos revisar las directrices contables e implementar la política sobre estimaciones adicionales a fin de normar las situaciones en las cuales se podrán utilizar dichos montos, como sana medida de control.	31/8/2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nº. Informe	Nº. Rec.	Descripción	Plazo de vencimiento
AE-1222-2023	13	Las anteriores observaciones evidencian un riesgo alto, para lo cual es conveniente determinar su origen y revisar los procedimientos de control en cuanto al monitoreo existente en la calidad de información en los expedientes de crédito según la normativa SUGEF 1-05, y de esta manera mitigar la incidencia de posibles riesgos genéricos existentes en caso de ser estos resultados representativos de la población total de la cartera de crédito.	30/6/2023
AE-1222-2023	19	Recomendamos analizar el origen de las diferencias y condiciones descritas y realizar los ajustes que sean requeridos.	30/9/2023
AE-1222-2023	21	Se recomienda dar seguimiento y definir una estructura de control y de cumplimiento referente a dicha normativa. Para el cierre del periodo económico los saldos de estas cuentas deben ser regularizados a sus cuentas definitivas. Se debe analizar el proceso de registro para mejorar la oportunidad en su regularización disminuyendo los saldos que se generan actualmente. Este es un proceso que debe ser integral a los procesos de automatización de todas las transacciones.	31/12/2023
AE-1222-2023	25	a) analizar la gestión para el oportuno disfrute de vacaciones, el cual permite prevenir riesgos de concentración de labores y de fraude, y b) evaluar los planes de desarrollo y sucesión del personal clave de manera que se establezcan las coordinaciones adecuadas para que pueda ejecutar oportunamente el plan de vacaciones.	30/12/2023
AE-1222-2023	26	a. Establecer procesos de conciliación de los asuntos indicados por la Consultoría Jurídica, de manera que en ejercicio periódico de determinar ajustes contables a las provisiones legales se valore toda la población de casos abiertos. b. Revisar la metodología aprobada de manera que incluya parámetros para medir la probabilidad de pagos de los casos en sus diferentes etapas procesales c. Revisar la política contable de registro de provisiones en función de los resultados de las recomendaciones anteriores y en cumplimiento de la NIC 37.	31/8/2023
AE-1222-2023	27	Analizar la naturaleza de las diferencias y realizar los ajustes que sean requeridos como sana medida de control.	31/10/2023
AE-1222-2023	28	Por tratarse de un ajuste no material a las cuentas de resultados de los periodos 2021 y 2022, recomendamos que en adelante los ajustes que afecten utilidades acumuladas se apliquen según lo requerido por RIF en cuanto a NIC 8, mediante la revisión de las políticas contables actuales, de forma que se definan los eventos que eventualmente afectan las utilidades acumuladas y su impacto financiero y fiscal en cumplimiento con la normativa aplicable. Se requiere ajustar, además, la presentación en el estado de cambios en el patrimonio para presentarlo de acuerdo con la normativa.	30/11/2023
AE-1222-2023	29	Recomendamos efectuar el registro contable correspondiente.	31/10/2023
AE-1122-2023	1	Incorporar en el ciclo de revisión de los procesos de la Unidad de Riesgos, la identificación y valoración de riesgos para el proceso contable.	30/6/2023
AE-1122-2023	2	Identificar y evaluar la lista de procesos automatizados que están incorporados dentro del sistema de Contabilidad General, con el fin de determinar su efectividad y monitoreo oportuno ante posibles desviaciones o eventos disruptivos.	30/6/2023
AE-1122-2023	3	Documentar y detallar las actividades alternas del proceso contable que sean definidos como críticos y que se deban priorizar para su debida gestión y la aplicación de las pruebas de continuidad respectivas	30/6/2023

V. Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

A continuación, se presenta un detalle del estado de las recomendaciones asignadas por Auditoría Interna en el periodo de mi gestión:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Estado actual de recomendaciones de Auditoría Interna

Año de asignación	Dependencia responsable	TOTAL, Recomendaciones Asignadas	Recomendaciones Cumplidas	Recomendaciones En proceso y en tiempo
04/06/2018-19/11/2018	BPDC (*)	266	266 (100%)	0
	GGC	29	29 (100%)	0
01/04/2020-31/12/2020	BPDC	573	571 (99%)	2 (1%)
	GGC	27	27 (100%)	0
2021	BPDC	622	599 (96%)	23 (4%)
	GGC	45	35 (78%)	10 (22%)
2022	BPDC	683	454 (66%)	229 (34%)
	GGC	50	33 (66%)	17 (34%)
01/01/23-actualmente	BPDC	202	66 (33%)	136 (67%)
	GGC	5	1 (20%)	4 (80%)

(*) el dato del BPDC, incluye las recomendaciones asignadas a la GGC, junto con el resto de las dependencias administrativas.

2. Detalle de recomendaciones “en proceso” asignadas a la Gerencia

Del total recomendaciones a la Gerencia General, hoy en día se tienen en proceso de atención un total de **31 recomendaciones**, las cuales se mencionan a continuación, con el correspondiente plazo de cumplimiento. Cabe mencionar que cada una de estas recomendaciones fueron debidamente delegadas a las áreas responsables de remitir insumos para la correcta implementación de éstas.

10 Recomendaciones en Proceso – Período 2021:

No. Informe y oficio	No. de recomendación y descripción	Plazo de vencimiento
AIRI-0023-2021	2. Definir en el corto plazo en coordinación con el Programa de Transformación Digital, la Dirección de Capital Humano, Dirección de Gestión, Dirección de Tecnología de Información y Dirección de Canales y División de Planificación Estratégica, entre otros, las directrices y alcances para la construcción de un proceso estructurado, sistemático y ordenado para la transformación digital y la innovación, considerando para ello los siguientes elementos: definición un perfil estratégico futuro (ambición digital), hoja de ruta, pautas para la definición de una estrategia de innovación digital, modelo de negocios digital, operativa digital que soporte la estrategia y habilitadores tecnológicos. Todo lo anterior, tomando como punto de partida un diagnóstico de madurez digital, que permitan definir la posición de salida óptima del proceso y los ejes (directrices) en el que se desarrollará, a fin de avanzar hacia un mayor nivel de madurez y garantizar un proceso exitoso.	30/04/2023
AIRI-0023-2021	3. Definir los objetivos concretos y cuantificables que permitan direccionar las acciones y medir constantemente los avances y retrocesos del proceso y estrategia de TD, a fin de tomar ágilmente las medidas correctivas necesarias.	30/04/2023
AIRI-0023-2021	4. Revisar la estructura que soporta la Transformación Digital en el Banco, a fin de determinar si es suficiente, eficiente y conduce de forma apropiada la articulación del proceso, la reconversión digital requerida, lidera y direcciona los esfuerzos organizacionales de innovación y transformación digital hacia un proceso exitoso (incluyendo personas, procesos y tecnología), facilitando la adaptación de la institución al ecosistema digital.	30/04/2023
AIRI-0023-2021	6. Instruir y verificar que la División de Planificación Estratégica en coordinación con el Programa de Transformación Digital y el Área de Arquitectura Empresarial e Innovación, analicen los alcances de las estrategias de innovación y de TD, a fin de valorar el desarrollo de una sola estrategia de innovación digital como habilitadora de un proceso integral de transformación digital, que dirija de manera estructurada y completa los esfuerzos organizacionales, considerando para ello la dirección gerencial definida.	30/04/2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

No. Informe y oficio	No. de recomendación y descripción	Plazo de vencimiento
AIRI-0023-2021	9. Instruir y verificar que la Dirección de Gestión en coordinación con el Programa de Transformación Digital, desarrolle un plan de trabajo para el abordaje de la digitalización de los procesos (a partir del backlog organizacional priorizado), con el fin de hacerlos más eficientes, productivos, rentables y con mayor satisfacción del cliente en su experiencia digital y física, a fin de que por medio de la utilización de la información digital se logre la optimización de los resultados del negocio en el corto plazo.	30/04/2023
AIRI-0023-2021	10. Instruir y verificar que la Dirección de Capital Humano en coordinación con el Programa de Transformación Digital desarrolle la gestión de las competencias digitales, se prioricen y defina una herramienta para su diagnóstico, medición y cierre de brechas, de modo tal que permitan el cambio oportuno de la cultura organizacional y con ello, facilitar una implementación exitosa de la transformación digital.	30/04/2023
AIRI-0023-2021	12. Gestionar ante el Equipo Meta Scrum (EMS), la definición en el corto plazo de la visión estratégica y la priorización del backlog organizacional en cumplimiento de los fines para los que fue creado. Además, que se determine su impacto en los instrumentos de planificación institucional, con el propósito de instruir a las instancias que correspondan para que se realicen los ajustes correspondientes.	30/04/2023
AIRI-0023-2021	13. Gestionar con el Programa de Transformación Digital las acciones necesarias para que se solventen las debilidades relacionadas con la estructura y gestión de los equipos de alto rendimiento considerando lo siguiente: • Que el EMS Banco cumpla con la periodicidad de reuniones, de modo tal que le permita dirigir los esfuerzos organizacionales de manera coordinada. • Que los equipos de trabajo rindan cuentas directamente al EMS o EAT, según corresponda y no al Programa de Transformación Digital. • Que se defina un control efectivo de los acuerdos tomados por el EAT, a fin de garantizar su cumplimiento en plazo y forma. • Que el EAT valore el alcance de los impedimentos presentados por Neobanco y la Tribu de datos, a fin de buscar una solución efectiva y la toma de decisiones que faciliten su remoción. Todo lo anterior, considerando que los integrantes del EAT y EMS deben estar habilitados para la toma de decisiones en aras de cumplir con su razón de ser y en cumplimiento de sus roles y responsabilidades.	30/04/2023
AIRI-0037-2021	4. Realizar un análisis integral de las partidas que conforman las cuentas 131-31-1-04-01, 131-31-2-04-01, 242-99-1-00-52 y 242-99-1-00-62 y con base en ello, tomar las decisiones correspondientes a fin de ejecutar su depuración efectiva. Para ello, debe elaborarse e implementarse un plan alternativo y correctivo que incluya las acciones definitivas de mejora, plazo de solución integral y recursos necesarios. Una vez depurados los saldos de las cuentas, definir acciones concretas a realizar con el remanente.	31/12/2023
AIRI-0041-2021	8. Gestionar un sólido proceso de rendición de cuentas por parte de los responsables ante incumplimientos en las metas de los objetivos estratégicos y de los planes de recuperación de brechas asociados, a fin de que se fomente una cultura sobre la adecuada responsabilidad en la gestión de los resultados, en atención a la normativa interna aplicable.	30/04/2023

17 Recomendaciones en Proceso – Período 2022:

No. Informe y oficio	No. de recomendación y descripción	Plazo de vencimiento
AIRI-0003-2022	8. Establecer las responsabilidades y compromisos que la contraparte del negocio debe cumplir en línea de garantizar un cumplimiento con los principios del agilismo y así lograr contribuir a la materialización de desarrollos incrementales en el menor tiempo posible, considerando al menos lo siguiente: a. Participación de pruebas incrementales por sprint, que debe definirse previamente en las ceremonias establecidas. b. En caso de que no se cuente con los recursos para ejecutar pruebas, deben ajustarse los tiempos de los sprints conforme a las capacidades de todos los miembros del equipo y no iniciar desarrollos adicionales antes de terminar compromisos previos. c. Todo desarrollo materializado en producción parcial o total debe cuantificarse contra el valor esperado y el retorno de la inversión.	30/04/2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

No. Informe y oficio	No. de recomendación y descripción	Plazo de vencimiento
AG-0080-2022	3. Valorar en conjunto con la Dirección Corporativa de Riesgos, la forma en la cual se podrían calcular los indicadores del perfil de riesgos de manera oportuna, con el propósito de que mismos puedan ser evaluados y tomados en cuenta en las decisiones operativas de la primera línea de defensa, generando impactos eficientes y eficaces.	30/11/2023
AIRI-0015-2022	1. Definir y ajustar según corresponda, en coordinación con la Subgerencia General de Negocios, la Dirección General y la Subgerencia General de Operaciones, una visión de cambio en la atención del segmento empresarial y corporativo, a partir de la misión, visión y propósito estratégico de la Institución; así como, con las tendencias de la industria. Para ello, valorar y ajustar, según corresponda, al menos los siguientes elementos: - Ruta para seguir respecto a los servicios internacionales, considerando las tendencias actuales de negocios globalizados, el impacto de los servicios internacionales en la satisfacción de necesidades de los clientes empresariales - corporativos y las limitaciones de la Institución por no contar con un banco corresponsal. - Modelo de negocios para la atención integral de los clientes empresariales y corporativos. - Estructura funcional actual con que cuenta la Dirección Banca Empresarial y Corporativa, con el fin de garantizar que tenga los recursos suficientes para un abordaje integral, oportuno y suficiente de este perfil de clientes. - Instrumentos de planificación que correspondan (objetivos, acciones y mecanismos de medición). Lo anterior con el fin de contar con una perspectiva clara que orienten la toma de decisiones del Banco y le permitan la sostenibilidad a largo plazo.	30/09/2023
AIRI-0017-2022	1. Realizar una revisión integral, en coordinación con las dependencias correspondientes, del alineamiento del proceso de formulación de metas del Plan Anual Operativo (PAO) con los planes estratégicos de mediano y largo plazo ⁷ , considerando el cumplimiento del principio de vinculación del presupuesto con la planificación institucional de las Normas Técnicas de Presupuestos Públicos; a fin de diseñar y oficializar los controles necesarios para asegurar que las metas PAO estén vinculadas con los planes estratégicos institucionales.	30/06/2023
AIRI-0019-2022	7. En coordinación con las áreas correspondientes, realizar las acciones necesarias que aseguren la pronta implementación de las herramientas Biocatch y Transmit Security en la web transaccional, mediante un trámite expedito y asegurando un proceso de rendición de cuentas, de manera tal que se brinde un adecuado seguimiento de las actividades; así como, la definición de tiempos para la presentación de resultados oportunos.	30/09/2023
AIRI-0027-2022	2. Definir, documentar e implementar en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario y en el procedimiento Trámite de Investigaciones Administrativas el responsable de proceder y dar seguimiento a la ejecución de sanciones civiles de procedimientos administrativos que involucren externos y exfuncionarios, a fin de garantizar la efectiva ejecución de resoluciones correspondientes y la gestión de cobro pertinente.	30/09/2023
AIRI-0027-2022	5. Establecer e implementar en el Reglamento del Procedimiento Disciplinario la posibilidad de conformar ODP con miembros externos cuando se trate de asuntos relacionados con los puestos excluidos por Convención Colectiva, Dirección Jurídica, Dirección Capital Humano y/o eventuales conflictos de interés; así como, para la gestión de casos eventualmente complejos y/o mecanismo para liberar la cantidad de procedimientos que administra el ODP a razón de costo beneficio.	30/09/2023
AIRI-0031-2022	2. Valorar implementar un mecanismo de pricing en todos los modelos de score de crédito de originación, con el propósito de establecer tasas de interés mínimas diferenciadas por rangos. Dichos mecanismos deben de encontrarse alineados con el plan estratégico, plan de negocios y el apetito de riesgo aprobado por el Órgano de Dirección.	30/06/2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

No. Informe y oficio	No. de recomendación y descripción	Plazo de vencimiento
AIRI-0036-2022	1. Desarrollar e implementar las acciones necesarias para que el proceso de adopción del modelo operativo de agilidad (MOA), sea liderado y apoyado desde el Equipo Meta Scrum, como máximo órgano de la Alta Gerencia para dirigir y gestionar la estrategia y los esfuerzos organizacionales, asegurando la toma de decisiones y la resolución ágil de temas relevantes; así como, el desarrollo de proceso de comunicación asertivo a toda la organización sobre el funcionamiento y alcances del MOA.	31/12/2023
AIRI-0036-2022	4. Asegurar que el EMS y el PO empresarial gestionen de forma dinámica e integral el nuevo backlog institucional priorizado, considerando la capacidad instalada de la organización (conformación de equipos, asignación de recursos) y la definición de las métricas de los equipos para su monitoreo, de modo tal que trabajen coordinadamente para optimizar su entrega de valor a la estrategia global, evitando la competencia de recursos y prioridades.	31/05/2023
AIRI-0036-2022	6. Gestionar e implementar en conjunto con el Equipo de acción ejecutiva (EAT) las acciones necesarias para que se solventen las debilidades presentadas en su rol de Scrum Máster de la organización ágil, considerando lo siguiente: • Asegurar la autonomía y autoridad para la toma de decisiones de los miembros del equipo, de modo tal que les permita remover de manera efectiva los impedimentos presentados por los equipos. • Contar en el corto plazo con un backlog de impedimentos que facilite su gestión (control y seguimiento) oportuna para garantizar la eficiencia de los equipos y la organización. • Asegurarse que los Scrum Máster mantengan una comunicación periódica al EAT, a fin de conocer los avances o limitaciones del proceso y asegurar la realización y soporte de los roles Scrum. • Coordinar la realización del Scrum de Scrums. • Definir las métricas que permitan evaluar, mejorar y monitorear la calidad del Scrum (mejoramiento de procesos y la destrucción del desperdicio) en aras de conseguir la agilidad empresarial. • Definir la manera que en el MOA se debe integrar e interactuar con las partes no ágiles de la organización, con el fin de generar sinergia y evitar la competencia de recursos. • Valorar la incorporación de un miembro de la Subgerencia General de Negocios, con el fin de contar con la visión del impacto en el cliente y el mejoramiento de su experiencia.	30/06/2023
AIRI-0037-2022	7. Valorar y ejecutar según corresponda en coordinación con la Subgerencia General de Negocios, la Dirección de Capital Humano y la Dirección Jurídica la dotación a los centros de negocios de los funcionarios que cumplen el rol de GEC y GOA, con el fin de que se cuente con los recursos necesarios para la implementación adecuada del Modelo de experiencia del cliente.	30/06/2023
AG-0231-2022	1. Revisar y coordinar con la empresa KPMG los cambios necesarios para ajustar y mejorar la herramienta de evaluación del nivel de madurez de la gestión del gobierno corporativo, de forma tal que se diseñen indicadores que correspondan a variables medibles, no repetidos y se definan los procedimientos que permitan incorporar las evidencias que justifiquen las respuestas. Con el objetivo de determinar el índice de gobernabilidad de manera razonada y suficiente.	31/07/2023
AG-0231-2022	3. Establecer las medidas de control pertinentes que garanticen una revisión adecuada del cumplimiento razonable y suficiente de las recomendaciones y los planes de acción para el cierre de brechas de Gobierno Corporativo emitidas por la empresa KPMG. Así como la obligatoriedad de que los planes de acción incorporen una fecha de cumplimiento. Con el fin de evitar reprocesos e inoportunidad en el cumplimiento de las acciones de mejora en el nivel de madurez de la gobernanza del CFBPDC.	31/07/2023
AG-0231-2022	4. Valorar las buenas prácticas establecidas por otras instituciones financieras nacionales, en cuanto al establecimiento de una función de "Secretaría de Gobierno Corporativo", la cual actúa como responsable, de dar seguimiento y control a la implementación de las diferentes acciones, recomendaciones, buenas prácticas internacionales de gobernanza y lo establecido en las normas y acuerdos de la superintendencia.	31/07/2023
AIRI-0044-2022	1. Efectuar las actividades necesarias para que el Comité de Activos y Pasivos ejecute el rol resolutorio en aprobación tanto de tasas activas como de pasivas de forma estándar, donde considere al menos criterios de valoración como: • Impacto en margen financiero y valor económico con escenarios de tensión dentro del perfil de riesgo respectivo.	30/06/2023

INFORME FINAL DE GESTIÓN

No. Informe y oficio	No. de recomendación y descripción	Plazo de vencimiento
	Formulación de estrategias de gestión para proteger los márgenes de las líneas de negocio con posiciones de riesgo dentro del perfil. Adicionalmente realizar las modificaciones respectivas a la Norma de operación de los Comités y Comisiones de la Alta Gerencia y normativa aplicable.	
AIRI-0044-2022	2. Definir y establecer controles tales como responsable y periodicidad para la gestión las tasas de interés de la cartera de crédito revisable y ajustable con el fin de que se efectúen los ajustes que correspondan a la realidad de la economía y los márgenes financieros y de apetito de riesgo aprobados por la Junta Directiva Nacional.	30/06/2023

4 Recomendaciones en Proceso – Período 2023 (a la fecha de este informe):

No. Informe y oficio	No. de recomendación y descripción	Plazo de vencimiento
AIRI-0002-2023	1. Evaluar e implementar cambios en la estructura de apoyo gerencial conformada por: Comisión Gerencial Ejecutiva Corporativa, Comité Gerencial, ALCO y Equipo de Sostenibilidad Financiera, tomando en cuenta que el Comité ALCO tiene un rol estratégico; lo anterior, para asegurar la adecuada gobernanza financiera institucional y corporativa, implementando los cambios a la norma relacionada y en contribución a la eficiencia de la gestión organizacional.	30/06/2023
AIRI-0002-2023	7. Revisar y ajustar en lo que corresponda, la estructura organizacional y funcional del Área Evaluación Financiera y del Área Gestión de Recursos Financieros, a fin de ejecutar las modificaciones pertinentes y no incumplir la normativa aplicable. Adicionalmente tomar las medidas administrativas que correspondan por operar con una estructura administrativa que no está aprobada por la Junta Directiva Nacional.	30/06/2023
AG-0044-2023	4. Establecer un plan de acción formal para actualizar todos los avalúos de propiedades en alquiler, de conformidad con la metodología definida, a fin de contar con elementos suficientes y oportunos para la toma de decisiones.	31/08/2023
AG-0044-2023	5. Establecer el rango de aceptación razonable para el pago de arrendamientos de inmuebles con valores que superan los proporcionados por el mercado según los peritajes respectivos, que pretendan el equilibrio entre el adecuado uso de los recursos públicos y los intereses de la organización; todo ello de conformidad con la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos y demás marco legal aplicable.	31/08/2023

VI. Estado actual de expedientes de fiscalización contractual a cargo

El presente apartado resume la situación actual sobre la correcta ejecución del objeto contractual, además de la correcta administración, control y supervisión de los contratos a cargo de la Gerencia General Corporativa. Como parte de las funciones de fiscalización, en cada uno de ellos, se vela por el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vencimiento de plazos y vigencia de garantías de cumplimientos, prórogas y notificaciones; así como la evidencia para medir el desempeño real del proveedor, aplicación de multas (en los casos que corresponda), entre otros.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

1. Contrato Servicio de Diagnóstico del Proceso y Estructura Actual de Gobierno Corporativo

a. Descripción el Contrato

Se ejecutó la contratación correspondiente al “CONTRATO DE SERVICIO DE UN DIAGNÓSTICO DEL PROCESO Y DE LA ESTRUCTURA ACTUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR (CONSUMO SEGÚN DEMANDA)”, LICITACIÓN ABREVIADA PROCEDIMIENTO SICOP No. 2020LA-000006-0020600001, firmado entre el Banco Popular y el contratista **KPMG**.

b. Objeto de la Contratación

El Objeto de la presente contratación se encuentra estipulado en el contrato, conforme se detalla a continuación:

“EL OBJETO de la presente contratación se refiere a que “EL CONTRATISTA” le brindará a “EL BANCO” Elaboración de Diagnóstico del Proceso y de la Estructura Actual de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero de “EL BANCO”, bajo la modalidad de – Consumo Según Demanda-, en los siguientes términos:

CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO

“EL CONTRATISTA” realizará elaboración de un Diagnóstico del Proceso y de la Estructura Actual de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero de “EL BANCO” (Definición de un Índice del Nivel de Madurez del Gobierno Corporativo), propuesta de un plan para cerrar las brechas con respecto a las mejores prácticas de la Gestión de Gobierno Corporativo y brindar acompañamiento en el proceso de implementación del Plan, de acuerdo con el detalle y descripción que se menciona a continuación:

EXPLICACION DEL MODELO

El objeto de la presente contratación es un diagnóstico del proceso y de la estructura actual de gobierno corporativo del conglomerado financiero “EL BANCO”, definición de un índice del nivel de madurez del gobierno corporativo, propuesta de un plan para cerrar las brechas con respecto a las mejores prácticas de la gestión de gobierno corporativo y brindar acompañamiento en el proceso de implementación del plan, para lo cual el oferente deberá cotizar de acuerdo a lo establecido en apartado 1.5 del cartel.

Es importante mencionar que a la presente contratación tiene un componente de consumo según demanda, mediante el cual el Banco y sus Sociedades podrán solicitar la asesoría profesional en el tema de Gobierno Corporativo, y por el cual se cancelará el costo por hora ofertado en el apartado de precios. Esta asesoría se utilizará cuando el Conglomerado tenga una necesidad particular para la atención de la Normativa SUGEF 16-16 en materia de Gobierno Corporativo.

Se estima que el Conglomerado estará haciendo uso de 100 horas por año distribuidas de la siguiente manera:

- 60 horas para Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- 10 horas para Popular Pensiones
- 10 horas para Popular Seguros
- 10 horas para Popular Valores
- 10 horas para Popular Sociedad Fondos de Inversión

CONDICIONES DEL SERVICIO: Los establecidos en el contrato.

NIVELES DE SERVICIO: Los establecidos en el contrato.

ENTREGABLES: Los establecidos en el contrato.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

c. Confidencialidad del Contrato

En cláusula DÉCIMA PRIMERA: ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD. De acuerdo a lo establecido en con el pliego cartelario “EL CONTRATISTA” se compromete:

En caso de requerir terceros subcontratados, “EL CONTRATISTA” se compromete a comunicarlo de forma transparente al Conglomerado Financiero “EL BANCO”, y establecer acuerdos de confidencialidad con cada uno de los subcontratados para garantizar que todos los aspectos de Seguridad de la Información establecidos en la presente contratación del servicio, el Conglomerado Financiero “EL BANCO”, se compromete a entregar la plantilla de Acuerdo de Confidencialidad que debe ser utilizada. Para lo cual “EL CONTRATISTA” se compromete a entregar copia al Fiscalizador de la contratación del servicio por parte de “EL BANCO”.

Todos los funcionarios y/o terceros contratados de “EL CONTRATISTA” que trabajaran en la contratación del servicio, entiende y se comprometen mediante acuerdos de confidencialidad individuales, a practicar y acatar la normativa en materia de Seguridad de la Información y Seguridad Informática que se encuentren establecida por el Conglomerado Financiero “EL BANCO”, durante todo el proceso y la vigencia del contrato que se derive. Debe entregarse copia de dichos acuerdos al Fiscalizador previo a contar con el acceso a la información y sistemas del Conglomerado Financiero “EL BANCO”, lo anterior bajo los principios de necesidad de saber y cumplimiento de funciones para el control de accesos.

“EL CONTRATISTA” se compromete a mantener absoluta confidencialidad, integridad y disponibilidad sobre: ...” (los enlistados en el contrato).

d. Traslado del Contrato para su Ejecución

A través del oficio DIRCR-86-2022 del 20 de enero del 2022, el cual, atendía el acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5886-Acd-019-2022-Art-13 del 13 de enero de 2022, la Dirección Corporativa de Riesgo, procedió al traslado del Contrato sub examine, iniciando, a partir de ese momento la fiscalización por parte de mi persona en calidad de Gerente General Corporativo.

e. Prórrogas al Contrato

A partir del Proceso de Fiscalización por parte de esta Gerencia General Corporativa, mediante oficio GGC-1639-2022, de fecha 22 de diciembre de 2022, se comunicó a KPMG la prórroga del contrato, a partir del 01 de marzo de 2023 y hasta el 01 de marzo de 2024.

f. Situación Actual del Contrato

Mediante oficio DIRCR-142-2021 se procedió a girar la orden de inicio dando como fecha el 1 de marzo de 2021 a la empresa KPMG quien resultó adjudicada del proceso de contratación realizado.

A la fecha el contrato se encuentra satisfactoriamente en ejecución y se espera una nueva prórroga a partir de 01 de marzo de 2024 y hasta 01 de marzo de 2025, siendo que, según los alcances del contrato, corresponde la evaluación del nivel de madurez de la Institución en Gobierno Corporativo, a través de la aplicación del índice de Gestión de la Gobernanza.

Así las cosas, el Contrato se encuentra vigente y la garantía de participación está al vigente y al día, según los alcances normativos relacionados.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

En el Sistema Integrado de Compras Pública (SICOP) se encuentra debidamente subido y documentado todo lo actuado con respecto a la contratación.

2. Contrato Servicios en Asesoría en Derecho Laboral y en Derecho Administrativo

a. Descripción el Contrato

Se ejecutó la contratación correspondiente al contrato No.04320200042000035-00, firmado entre el Banco Popular y el contratista **CONSORCIO JOHANNING-CHANDLER**, contrato que se deriva de la adjudicación de la Licitación Abreviada Numero de Procedimiento SICOP 2020LA-000007-0020600001 (consecutivo interno N°10-7-2020). “CONTRATO DE SERVICIOS EN ASESORÍA EN DERECHO LABORAL Y EN DERECHO ADMINISTRATIVO A LA GERENCIA GENERAL CORPORATIVA DEL BANCO POPULAR (CONSUMO SEGÚN DEMANDA)”.

b. Objeto de la Contratación

El Objeto de la presente contratación se encuentra estipulado en el contrato, conforme se detalla a continuación:

“...EL CONTRATISTA” le brindará a “EL BANCO” Servicios de Asesoría Legal en Derecho Laboral y Derecho Administrativo a la Gerencia General Corporativa de “EL BANCO”, – Consumo Según Demanda-, en los siguientes términos:

CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO

Servicio en Derecho Laboral, Abogada Stephanie Chandler Villalobos

Servicios en Derecho Administrativo Abogado Adolfo Guillermo Johanning Pérez

MODELO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Este modelo está conceptualizado bajo el esquema de consumo según demanda, con el cual “EL BANCO” contará con “EL CONTRATISTA” que dispone de la capacidad técnica y con una opinión independiente, que apoye o le permita a la Gerencia General obtener asesoría en temas propios del derecho laboral y derecho administrativo en: a) Asuntos en donde podría existir un conflicto de interés de los asesores legales de “EL BANCO”. b) Temas específicos atinentes a la Convención Colectiva de Trabajo vigente y la normativa laboral que regula las relaciones de empleo entre “EL BANCO” y sus colaboradores, sea que ejerzan o no gestión pública; c) Asuntos que, por su complejidad y especialidad, la Gerencia requiera un servicio jurídico laboral externo.

CONDICIONES DEL SERVICIO: Los establecidos en el contrato.

NIVELES DE SERVICIO: Los establecidos en el contrato.

ENTREGABLES: Los establecidos en el contrato.

c. Confidencialidad del Contrato

La ejecución de este contrato conforme el cartel y el acuerdo contractual, se encuentran tutelados bajo la confidencialidad estipulada en los artículos 6 de la Ley General de Control Interno, Ley N.º 8292 del 31 de julio de 2002 (LGCI), y el numeral 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley N.º 8422 del 6 de octubre de 2004 (LCCEIFP).

INFORME FINAL DE GESTIÓN

d. Traslado del Contrato para su Ejecución

La División de Contratación Administrativa a través del oficio DCADM-UC-827-2020 del 08 de octubre de 2020 de la Unidad de Contratos, comunicó a la Gerencia General Corporativa el traslado oficial del contrato, a efectos de iniciar la fiscalización contractual.

Esta Gerencia General Corporativa mediante el oficio GGC-1688-2020 de fecha 19 de octubre de 2020 notifica al contratista Consorcio Johanning-Chandler, la fecha definida para iniciar la ejecución contractual y que corresponde al jueves 22 de octubre del 2020.

Asimismo, se tiene que mediante acuerdo de Junta Directiva Nacional JDN-5861-Acd-770-2021-Art2, se dispuso: *“Designar como negociador del proceso de Convención Colectiva al Subgerente General de Negocios, Sr. Juan Francisco Rodríguez Fernández, quien será el negociador titular. Durante el proceso de negociación, podrá hacerse asesorar de la consultoría externa competente”*.

En acatamiento a dicho acuerdo, mediante oficio GGC-1382-2021 del 05 de octubre del 2021, el Gerente General Corporativo autorizó a la Subgerencia General de Negocios, a solicitar directamente a los contratistas los servicios de asesoría legal objeto de esta contratación que considere necesarios para el proceso de negociación de la nueva convención colectiva, debiendo conformar un expediente con el detalle de todos los servicios solicitados, su aprobación y recepción definitiva a satisfacción para efecto de futuros escrutinios de las instancias de fiscalización que así lo requieran.

e. Prórrogas al Contrato

- A través del oficio GGC-1395-2021 del 7 de octubre del 2021, la Gerencia General Corporativa comunicó formalmente a los contratistas el interés de prorrogar el plazo de servicio por (1) año más a partir del 22 de octubre de 2021 hasta el 22 de octubre de 2022, la cual fue aceptada por el contratista mediante oficio de fecha 09 de noviembre del 2021.
- Mediante oficio GGC-893-2022 del 04 de agosto del 2022, la Gerencia General Corporativa comunicó formalmente a los contratistas el interés de realizar una nueva prórroga en el plazo de servicio por (1) año más a partir del 22 de octubre de 2022 hasta el 22 de octubre de 2023. Esta nueva prórroga fue aceptada por el contratista mediante oficio de fecha 02 de setiembre de 2022.

f. Situación Actual del Contrato

A la fecha el contrato se encuentra satisfactoriamente en ejecución y se espera una tercera prórroga.

Así las cosas, el Contrato se encuentra vigente y la garantía de participación está al vigente y al día, según los alcances normativos relacionados.

En razón de lo anterior, la documentación interlocutoria se encuentra debidamente acreditada en el expediente de ejecución y fiscalización contractual que lleva esta Gerencia General Corporativa como área fiscalizadora del contrato, el cual contiene reportes de los servicios recibidos.

En el Sistema Integrado de Compras Pública (SICOP) se incluye un resumen de cada uno de los pedimentos, visibles en los Informes de Calidad del Desempeño e Informe Periodo Contractual, así como las órdenes de pago tramitadas.



INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

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