



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nombre:	Esteban Meza Bonilla
Dependencia:	Dirección Financiera Corporativa
Periodo de Gestión:	24 de Febrero 2021 al 05 de enero 2024
Destinatarios:	MBA. Daniel Mora Mora, Subgerente General de Operaciones
	MBA. Johnny Monge Mata, Director Financiero Corporativo
	Licda. Sylvia Goyes Rojas, Directora Capital Humano
Firma:	
Fecha:	18/01/2024

INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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

INDICE

Contenido

Presentación	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional	2
Cambios en el entorno	7
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo	14
Acciones sobre el Control Interno	14
Calificación Ley 7786	15
Principales Logros.....	16
Administración de Recursos Financieros	23
Sugerencias.....	24
Observaciones o temas pendientes.	24
Cumplimiento de las disposiciones giradas por Órgano de Control Externo.....	28
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.....	33
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna.....	33
Estado Actual de los expedientes de fiscalización contractual	36
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público.....	36

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación

Se remite el presente Informe Final de Gestión correspondiente al cargo como Director de la Dirección Financiera Corporativa, del periodo comprendido desde el día 24 de Febrero 2021 al 05 de enero 2024. Lo anterior en cumplimiento del artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno, así como en atención a lo indicado por la Contraloría General de la República en la Directriz No. D-1-2005-CO-DFOE, del 24 de junio 2005, publicada en la Gaceta No. 131 del 7 de julio de 2005.

Este informe se realiza de acuerdo con el nombramiento interino del suscrito como Director Financiero Corporativo, a partir del 24 de febrero del 2021.

Resultados de la gestión

Labor Sustantiva Institucional

Estructura de la Dirección Financiera Corporativa



Objetivos de la Dirección Financiera Corporativa

Objetivo General:

Planificar y controlar la gestión financiera del Banco Popular y del Conglomerado Financiero Banco Popular y definir las políticas generales bajo las cuales se guiarán las Dependencias adscritas, de conformidad con el Plan Estratégico Corporativo, el Plan Anual Operativo y la normativa interna y externa vigente y supervisar el cumplimiento de las mismas.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Objetivos:

- Definir las políticas generales bajo las cuales se guiarán las Divisiones y Áreas adscritas, de conformidad con el Plan Estratégico Corporativo, el Plan Anual Operativo y la normativa interna y externa vigente.
- Planificar, ejecutar y controlar la gestión financiera del Banco.
- Gestionar la optimación del Portafolio de Inversiones Financieras y estructurar el financiamiento de las operaciones.

Funciones:

- Controlar la gestión financiera, de acuerdo con la normativa prudencial que regula la actividad bancaria, la normativa interna y lo establecido en el PEC.
- Dirigir el proceso de planeación financiera, como instrumento esencial para el proceso de toma de decisiones estratégicas a nivel gerencial y Junta Directiva Nacional.
- Optimizar los recursos financieros disponibles, por medio de la administración eficiente del flujo de efectivo y del portafolio de inversiones a nivel Corporativo.
- Gestionar fuentes de financiamiento alternativas en los mercados financieros nacionales e internacionales, que permitan complementar el crecimiento del activo en concordancia con lo establecido en el Plan Estratégico Corporativo.
- Supervisar el proceso de emisión de los estados financieros individuales y consolidados, de acuerdo con lo establecido en la normativa prudencial aplicable a las entidades financieras.
- La Dirección Financiera es Miembro Activo del Comité de Inversiones y del Comité Gerencial Ejecutivo.
- Asesorar y emitir criterios financieros sobre propuestas de variación de tasas de interés activas y pasivas, así como de modificaciones a los productos del Banco.
- Asesorar y emitir criterios de viabilidad financiera sobre proyectos de infraestructura física y de inversión tecnológica.
- Asesorar a la Plana Gerencial por medio de la emisión de informes técnicos de índole financiero para el proceso de toma de decisiones (Informe de calce de plazos y principales

INFORME FINAL DE GESTIÓN

variables financieras, Informe Ejecutivo de Estados Financieros, Informe Costo de Captación, Tasas y Entorno, Informe de Colocación y Morosidad, Informe Índice de Calidad para Entidades Financieras, Informe Ingresos por Servicios, Informe de Gastos Administrativos, Informe Análisis de Brechas (Gap de Fondos), Informe Cuentas Fuera de Balance).

- Realizar modificaciones presupuestarias de interés Conglomerado en tanto sea analizadas ante la plena gerencial para las aprobaciones.
- Aprobar el cumplimiento de los informes regulatorios semanales, quincenales y mensuales, requeridos por las Entidades Fiscalizadoras (SUGEF, SUGEVAL, BCCR, BANHVI, MINISTERIO DE HACIENDA, CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA).
- Aprobar criterios financieros en estudios de debida diligencia para incursionar en los mercados internacionales por medio de la colocación de instrumentos de oferta pública.
- Exponer los informes financieros y presupuestarios, ante la Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros, Comité de Auditoría Corporativo, Junta Directiva Nacional y Comité Gerencial Ejecutivo.
- Exponer la Proyección Financiera Institucional ante la Comisión Plan Presupuesto y Estados Financieros, Comité de Auditoría Corporativo, Junta Directiva Nacional y Comité Gerencial Ejecutivo.
- Realizar exposiciones a clientes institucionales y a las Jefaturas de Centros de Servicios Financieros y Sucursales, sobre los resultados financieros del Banco y su evolución en el Sistema Financiero y Bancario Nacional.
- Autorizar el proceso de remisión de la información financiera para las Calificadoras de Riesgo, para la emisión de las calificaciones de riesgo a nivel local y a escala internacional.
- Fiscalización del contrato suscrito con la firma Infomacros
- Atender los acuerdos de Junta Directiva Nacional, Comité de Riesgo de la JDN, Comité Gerencial Ejecutivo, Comité de Inversiones, ALCO y Comité Gerencial.
- Revisar el cumplimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna, Auditoría Externa y la Superintendencia General de Entidades Financieras.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Asesorar al Subgerente General de Operaciones, asignando y supervisando la ejecución de estudios técnicos y profesionales en materia financiera y económica.
- Programar, planear, coordinar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con las Áreas a cargo.
- Evaluar la gestión de las Áreas y los equipos de trabajo, en cuanto a los trabajos realizados y el cumplimiento de las metas (PAO, CMI, MCI, BDP), tomando las medidas correctivas del caso.
- Atender consultas verbales y escritas de otros Directores, Jefes de División, Jefaturas de Áreas y funcionarios de la Institución, sobre aspectos relacionados con temas de índole financiero, contable y presupuestario.
- Supervisar el cumplimiento de las instrucciones de la Gerencia General Corporativa y de las Subgerencias Generales de Operaciones y de Negocios.
- Realizar estudios técnicos sobre composición del activo productivo, margen de intermediación, estructura de financiamiento y composición del gasto administrativo y cierre contable.
- Gestionar el proceso de consolidación de la proyección Financiera Corporativa.
- Realizar estudios requeridos por la Subgerencia General de Operaciones en materia de gestión financiera corporativa.
- Revisa y controlar los cierres contables elaborados por el Área de Contabilidad.
- Revisar y autorizar información inmediata, oportuna y confiable relacionada con las actividades institucionales de planificación y control de ejecuciones presupuestarias.
- Proporcionar información relacionada con las áreas de apoyo de la Institución y contribuir a mejorar la administración y el control de los recursos materiales, financieros y humanos del Banco Popular y Desarrollo Comunal
- Autorizar y revisar herramientas automatizadas a los encargados por centro de costo para consultar su presupuesto por partidas, fortalecidos por una asesoría más específica y continua por parte del Área de Presupuesto.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Revisar y autorizar Recursos Financieros, Manejo de Liquidez, Administración de Inversiones, Mesa de Divisas, nuevas líneas de crédito local e internacional, nuevos programas de emisión de valores estandarizados, y acuerdos recíprocos de inversión con otras entidades financieras, Flujo de Caja Corporativo y análisis de la Correspondencia Financiera o Reciprocidad.
- Relaciones de coordinación funcional y administrativa con todas las áreas del Banco y las Sociedades del Conglomerado.
- Revisar y autorizar toda documentación que sea dirigida a la SUGEF, SUPEN, SUGEVAL, Auditoría Interna, Auditoría Externa y Junta Directiva.
- Supervisar y autorizar transferencias SINPE, tiene el control y conciliación de las transferencias electrónicas y el SINPE MOVIL, cuentas corrientes con entidades financieras locales y externas, destacando la de más reciente apertura para la liquidación de las operaciones de los tarjetahabientes de VISA por medio BICSA Miami.
- Revisar y aprobar inversiones a nivel de custodia, tanto de manera activa como pasiva con clientes del Banco y su cartera propia y con Sociedades.
- Revisar y autorizar la dotación de numerario a todos los centros de negocios y bóvedas auxiliares por medio del área de Bóveda y Custodia.
- Velar por la liquidez institucional y la administración de las inversiones propias de la institución bajo los lineamientos establecidos en el Reglamento de Inversiones del Conglomerado y su Manual de Políticas, aprobados por la Junta Directiva Nacional de esta entidad en lo que respecta al Reglamento y por el Comité de Inversiones en lo que refiere al Manual de Políticas de Inversión, ambas normas son de la aplicación o acatamiento por parte del Conglomerado.
- Revisar y autorizar los pagos de impuestos tributarios mediante el área de Tributos.
- Ser el revisor autorizado para movimientos de gastos administrativos a nivel de la institución.
- Revisar y autorizar informes de centros por oficinas.
- Revisar análisis efectuados por el área de Administración de Costos a nivel conglomeral.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cambios en el entorno

Durante el periodo de gestión se presentaron cambios en la normativa externa tales como:

1. Se logra avanzar en la adopción de las NIIF con sus textos más recientes, conforme Acuerdo SUGEF 30-18 Reglamento de Información Financiera (RIF).
2. Modificaciones al Acuerdo SUGEF 3-06, Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Entidades Financieras.
3. Se han generado cambios en la normativa establecida por la Sugef lo que ha conllevado a la creación de estimaciones adicionales por deterioro en la cartera de crédito lo que repercute en la utilidad proyectada en los diferentes periodos.
4. Implementación de la totalidad de las Normas Internacionales de Información Financiera por parte de la Sugef a partir del mes de enero 2020 según se establece en la normativa Conassif 6-18, lo que origina cambios en la operativa de registro contable; así como, en la presentación de la información financiera y notas a los estados financieros; para el Conglomerado Popular.
5. Cambios en la normativa prudencial Acuerdo SUGEF 24-22 Reglamento para calificar a las entidades supervisadas, en donde se modifica sustancialmente la normativa con la eliminación de la Plantilla de indicadores financieros (CAMELS), y se define el nuevo marco de supervisión basado en riesgos con un enfoque prospectivo.

En el artículo 8 del Reglamento se establece que la evaluación de la situación económica financierade la entidad se enfocaen la evaluación de los siguientes elementos: 1) Gestión del Capital; 2) Evaluación de las Utilidades o Excedentes; 3) Gestión de la Liquidez; y 4) Calidad de los Activos.

Al respecto, se destacan los siguientes aspectos relevantes así como las tareas que deben implementarse de frente a lo establecido en la nueva normativa:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Nivel	Subnivel	Tarea
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Capital	Consumo de capital por línea de negocio (cálculo y operativización)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Capital	Política de Capital: Objetivo, definiciones, límites (alertas), gestión, rentabilidad, escenarios de estrés, alertas
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Capital	Integración del proceso de planificación de capital a las proyecciones financieras (estabilidad)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Capital	Desarrollo de metodologías para pruebas de estrés (escenarios, comunicación de resultados, responsables)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Capital	Aprobación de políticas y metodologías desarrolladas
Nivel	Subnivel	Tarea
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Metodologías de pricing (ajuste de precios)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Política de utilidades (incluye fuentes y usos)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Establecer objetivo de rentabilidad por segmentos al modelo de negocio
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Modelo de asignación de costos
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Costo de estimación por línea de negocio
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Estimar indicadores de rentabilidad (ROE, ROA, COE, RORAC)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Aporte a la rentabilidad real y esperada de cada línea de negocio para el conglomerado, segmentando por riesgo
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Proponer estructura de fondeo óptima y propuesta para solución de brechas (concentración, composición, costos)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Mecanismo para evaluar tendencias, estabilidad, expectativas de los resultados y sus variables explicativas
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Ejercicio GAP tasas de interés
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Evaluación de la estrategia
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Desarrollo de metodologías para pruebas de estrés (escenarios, comunicación de resultados, responsables)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Evaluación de Utilidades	Desarrollo de planes de contingencia
Nivel	Subnivel	Tarea
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Liquidez	Revisión de las políticas de la gestión de liquidez institucional (conglomerado)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Liquidez	Indicadores normativos y sus apetitos (gestión en la proyección)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Liquidez	Valorar la estructura de fondeo y las acciones para ajustar a una estructura óptima
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Liquidez	Establecer indicadores para gestión de concentración de fuentes de fondeo
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Liquidez	Identificar las fuentes de fondeo alternativas para gestionar liquidez
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Liquidez	Estimación de Colchones de liquidez
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Liquidez	Planes de contingencia y pruebas de estrés
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Liquidez	Monitoreo de variables externas e internas y sus expectativas sobre la estrategia
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Gestión de Liquidez	Reportes y comunicación a la Alta Gerencia
Nivel	Subnivel	Tarea
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Calidad de los activos	Relación cartera morosa/estimaciones
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Calidad de los activos	Estructura de la cartera por calificación (evolución)
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Calidad de los activos	Evolución de la pérdida esperada
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Calidad de los activos	Correlación variables macro y activos riesgosos
Evaluación de la Situación Económica Financiera	Calidad de los activos	Concentración de cartera de crédito por sectores o segmentos (tendencia y límites)

Evaluación de SUGEF

Gestión del Capital

Las políticas y procedimientos de gestión del capital son adecuados al perfil de riesgo de la entidad.

La entidad posee una posición patrimonial adecuada para soportar pérdidas en situaciones normales y de estrés.

Sus accionistas o asociados presentan altos niveles de solvencia y poseen un fuerte compromiso con la entidad en materia de respaldo del capital.

Dispone de un proceso para pruebas de estrés ante diferentes situaciones que podrían tener un efecto adverso en la entidad.

El proceso de planificación del capital está integrado dentro de los planes estratégicos y de negocios de la entidad, según su perfil de riesgo y con una estrategia prospectiva para mantener sus niveles de capital a lo largo del tiempo.

Evaluación de las Utilidades o Excedentes

La entidad cuenta con el nivel de utilidades para respaldar las operaciones y crecimiento patrimonial.

Las fuentes principales de resultados son de alta calidad, en términos de composición, estabilidad y tendencia de acuerdo con lo planeado y no tiene dependencia de fuentes de ingresos no recurrentes.

La entidad posee la capacidad para generar utilidades o excedentes en los próximos doce meses, teniendo en cuenta el entorno, los mercados y los sectores donde la entidad realiza sus negocios.

La entidad cuenta con políticas y prácticas de gestión para corregir las debilidades en el corto plazo.

La entidad genera reportes e informes que incluyen los resultados del impacto que tienen en la generación de ingresos y de gastos los diferentes riesgos a los que está expuesta la entidad y de pruebas de estrés realizadas.

Gestión de la Liquidez

La entidad cuenta con un adecuado marco de gestión de liquidez.

La entidad cuenta con una estructura de fondeo adecuada.

La entidad posee fuentes alternativas de fondeo y no presenta concentraciones de fuentes de fondeo.

La entidad posee un proceso de gestión del riesgo de liquidez, que provee una estructura, planes de contingencia y un nivel apropiado de pruebas de estrés, así como reportes e informes que incluyen los resultados del impacto en este riesgo de productos, líneas de negocios, pruebas de estrés y riesgos a los que está expuesta la entidad.

Calidad de los Activos

La entidad cuenta con un marco de gestión de los riesgos de los activos adecuado.

La entidad presenta niveles de cobertura de estimaciones adecuados para su modelo de negocio y perfil de riesgo. Los niveles de cobertura permiten a la entidad responder adecuadamente ante shocks externos sin afectar la continuidad de su negocio.

La entidad presenta niveles de diversificación de activos para su modelo de negocio y perfil de riesgo.

La calidad, estructura y niveles de concentración de activos es adecuada.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

6. ACUERDO SUGEF 3-06 REGLAMENTO SOBRE LA SUFICIENCIA PATRIMONIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS, el cual tiene por objeto establecer la metodología para el cálculo del indicador de suficiencia patrimonial y del indicador de apalancamiento de las entidades financieras, los requerimientos mínimos y adicionales de capital, y los rangos cuantitativos que determinan la calificación de la entidad según su suficiencia patrimonial o solvencia.

En el artículo 5, se establecen los elementos del Capital Base (CB) [Rige a partir del 1° de enero de 2025] El Capital Base (CB) es el numerador del Indicador de Suficiencia Patrimonial (ISP) y consistirá en la suma de los siguientes elementos: a) El Capital Nivel 1 (CN1), el cual a su vez consistirá en la suma de los siguientes elementos: i) Capital Común de Nivel 1 (CCN1) ii) Capital Adicional Nivel 1 (CAN1) b) El Capital Nivel 2 (CN2).

El objetivo del CN1 es permitir la absorción de pérdidas durante la marcha de la entidad, mientras que el objetivo del CN2 es permitir la absorción de pérdidas en el escenario de liquidación de la entidad.

En el artículo 6 se establecen los porcentajes Mínimos para el CB y sus elementos. [Rige a partir del 1° de enero de 2025] El CB deberá ser en todo momento, al menos igual al 10% de los riesgos totales de la entidad, determinados por el denominador del Indicador de Suficiencia Patrimonial de la entidad, según se indica en el Artículo 61 de este Reglamento. Asimismo, el CB estará sujeto a los siguientes porcentajes mínimos de composición: a) El CCN1 deberá ser en todo momento, al menos igual al 6,5% de los riesgos totales de la entidad, según se indica en el Artículo 61 de este Reglamento

El CN1 deberá ser en todo momento, al menos igual al 8,0% de los riesgos totales de la entidad, según se indica en el Artículo 61 de este Reglamento. El objetivo de estos porcentajes es establecer tanto el nivel mínimo como la calidad requeridos en la composición del Capital Base para la medición de la suficiencia patrimonial de la entidad. Los instrumentos susceptibles de ser incluidos en el Capital Base serán aquellos que cumplan con los criterios de admisibilidad dispuestos en este Reglamento y que la entidad esté legalmente facultada para emitir o contratar. Por ejemplo, una entidad podrá recurrir únicamente a los instrumentos y otros rubros patrimoniales del CCN1 para cumplir integralmente con los porcentajes mínimos establecidos en este Artículo

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Asimismo, en relación con el entorno económico, se han presentado aspectos de relevancia nacional, tales como:

Con base en el Informe de Política Monetaria (IPM) del Banco Central al mes de julio 2023, se destacan algunos aspectos significativos referentes al desempeño de la economía mundial:

- La inflación global ha disminuido, pero continúa por encima de los objetivos planteados por las respectivas autoridades monetarias,
- La política monetaria se mantiene restrictiva, siendo que las economías avanzadas no descartan nuevas alzas de sus tasas de referenciay las economías emergentes han pausado los incrementos y pocas han iniciado proceso paulatinos de reducción (Uruguay, República Dominicana, Chile y Costa Rica),
- La economía mundial se desacelera; a diferentes ritmos entre países y regiones,
- Se aprecia relativa estabilidad en los mercados financieros internacionales, luego de episodios de tensión (quiebras bancarias en Estados Unidos y Europa y el problema de la deuda estadounidense).

El Fondo Monetario Internacional -en su informe de junio 2023- prevé que el crecimiento mundial se podría desacelerar a una tasa del 3% para 2023 y 2024, en virtud que las tasas de interés de política monetaria -para combatir la inflación- sigue afectando la producción; en tanto, se pronostica que el nivel general de precios estaría ubicándose alrededor del 6,8% en 2023 y 5,2% en 2024.

Últimas proyecciones de crecimiento de Perspectivas de la economía mundial

(PIB real, variación porcentual anual)	PROYECCIONES		
	2022	2023	2024
Producto mundial	3,5	3,0	3,0
Economías avanzadas	2,7	1,5	1,4
Estados Unidos	2,1	1,8	1,0
Zona del euro	3,5	0,9	1,5
Alemania	1,8	-0,3	1,3
Francia	2,5	0,8	1,3
Italia	3,7	1,1	0,9
España	5,5	2,5	2,0
Japón	1,0	1,4	1,0
Reino Unido	4,1	0,4	1,0
Canadá	3,4	1,7	1,4
Otras economías avanzadas	2,7	2,0	2,3
Economías de mercados emergentes y en desarrollo	4,0	4,0	4,1
Economías emergentes y en desarrollo de Asia	4,5	5,3	5,0
China	3,0	5,2	4,5
India	7,2	6,1	6,3
Economías emergentes y en desarrollo de Europa	0,8	1,8	2,2
Rusia	2,1	1,5	1,3
América Latina y el Caribe	3,9	1,9	2,2
Brasil	2,9	2,1	1,2
México	3,0	2,6	1,5
Oriente Medio y Asia Central	5,4	2,5	3,2
Arabia Saudita	8,7	1,9	2,8
África subsahariana	3,9	3,5	4,1
Nigeria	3,3	3,2	3,0
Sudáfrica	1,9	0,3	1,7
Partidas informativas			
Economías de mercados emergentes e ingreso mediano	3,9	3,9	3,9
Países en desarrollo de ingreso bajo	5,0	4,5	5,2

Fuente: FMI, Actualización de las Perspectivas de la economía mundial, julio de 2023.
Nota: En el caso de India, los datos y proyecciones se presentan en base al sistema fiscal, al ejercicio fiscal 2022/2023 (que comienza en abril de 2022) se muestra en la columna de 2022. Las proyecciones de crecimiento para India son 6,0% en 2023 y 5,4% en 2024 en base al año calendario.

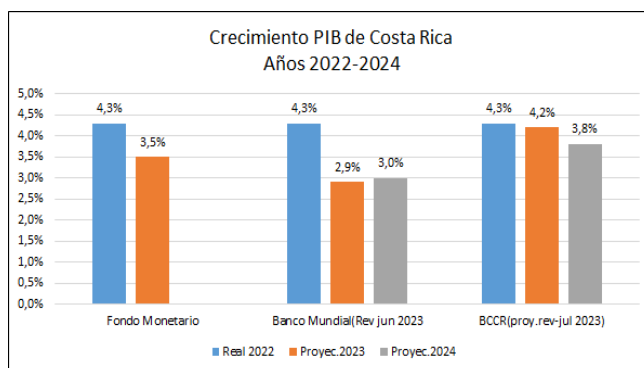
FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

IMF.org

Por su parte, en el IPM de Julio 2023 se revisaron al alza las proyecciones de crecimiento económico nacional para 2023 en 0,9 puntos porcentuales (4.2% versus 3.3%) y 2024 en 0,2 p.p. (3.8% versus 3.6%), lo anterior, respecto al IPM de abril 2023; en el 2023 la situación sería

INFORME FINAL DE GESTIÓN

favorecida por el empuje de la demanda interna (industria manufacturera, agrícola, empresarial y turismo) y externa (consumo e inversión directa) y durante el año 2024 el crecimiento el mayor sustento provendría de la evolución de la demanda interna y en menor medida de la demanda externa, en razón a la desaceleración de las exportaciones, de forma coherente con el menor crecimiento económico de los principales socios comerciales.



En cuanto a la Tasa de Política Monetaria, se debe considerar que el BCCR estima que la evolución de los agregados monetarios para el presente año no ha generado presiones inflacionarias futuras, por lo tanto, dado el rezago con que actúa la política monetaria, el BCCR manifiesta que existe espacio para que la postura de política monetaria sea menos restrictiva.

Asimismo, la valoración de los riesgos para la proyección de inflación inclina su balance a la baja, con una tendencia a equilibrarse hacia el final del horizonte de proyección macroeconómica; se destacan los eventos vinculados con choques de oferta por fenómenos climatológicos y conflictos geopolíticos (alza) y el menor crecimiento de los socios comerciales (baja), en virtud a las directrices monetarias de carácter restrictivo de las autoridades bancarias.

La mayor abundancia relativa de divisas explica la apreciación del colón, pese a la activa participación del BCCR en el mercado cambiario.

En cuanto al tipo de cambio, luego la fuerte apreciación percibida a partir de julio 2022, se estabilizó su dinámica en valores históricamente bajos desde el pasado mes de abril 2023, debido a la mayor disponibilidad de divisas en el mercado cambiario, que combina factores de oferta y de demanda, factores estructurales y coyunturales (incluida la estacionalidad) y factores de la economía real y financiera.

Desde el segundo semestre 2022 y hasta la fecha, la economía costarricense ha experimentado, entre otros:

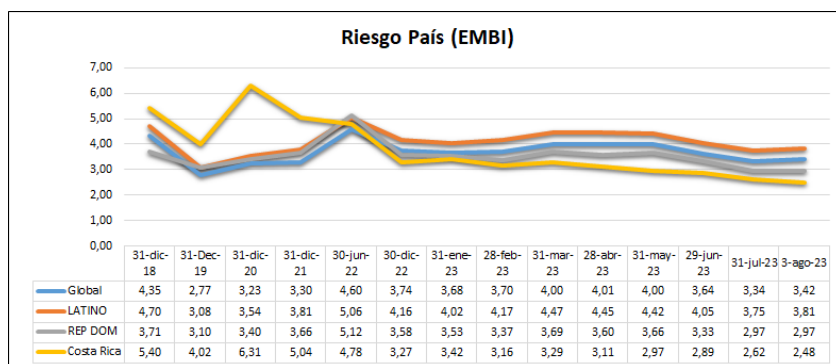
INFORME FINAL DE GESTIÓN

- ✓ La recuperación de la afluencia de turistas,
- ✓ Flujos por nueva inversión directa, motivada por el proceso de relocalización geográfica de empresas transnacionales,
- ✓ La reversión parcial en los precios de las materias primas (incluidos costos de transporte),
- ✓ Restitución del premio por ahorrar en colones,
- ✓ La mejora en la percepción del riesgo y del blindaje financiero del país,
- ✓ Una menor demanda por parte de las operadoras de fondos de pensión.
- ✓ Colocación de primera emisión de Eurobonos autorizada por el Parlamento (marzo 2023).

No obstante, se debe considerar que las expectativas cambiarias aún apuntan a procesos de devaluación para los próximos 12 meses.

En materia gubernamental, la aplicación de una significativa disciplina fiscal, refleja una restricción importante en cuanto al comportamiento del gasto, siendo que esta situación ha permitido una mejora en el balance financiero del Gobierno, a pesar de que el pago de intereses de la deuda es el principal talón de Aquiles de las finanzas públicas.

La percepción favorable de la situación fiscal (Emerging Markets Bonds Index / Indicador de Bonos de Mercados Emergentes), se evidenció en los mercados internacionales, según se aprecia en la evolución del EMBI:



Los inversionistas utilizan el EMBI, por cuanto permite revelar la posibilidad que tendría un país de honrar sus obligaciones (deuda externa); cuánto mayor el EMBI mayor la posibilidad de impago, y viceversa.

Por otra parte, cabe señalar que el Banco Central de Costa Rica presentó en julio 2023 la tercera revisión del Informe de Política Monetaria para el período 2023-2024; a continuación, se presenta un resumen del pronóstico de las principales variables económicas:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Resumen

Informe Política Monetaria BCCR 2023-2024 (Julio 2023)

	dic-22	dic-23	dic-24
PIB real	4,30%	4,20%	3,80%
IPC(Meta)	2% a 4%	2% a 4%	2% a 4%
IPC fin de año	7,70%		
IPC(Variación IV trimestre del año)	8,37%	0,30%	2,40%
Deficit cuenta corriente	3,70%	2,60%	2,20%
Déficit gobierno central	2,50%	3,50%	3,00%
Liquidez total	4,20%	7,20%	7,00%
Crec. crédito sector privado (sin dif. programa macroec.	5,90%	6,80%	6,30%
Moneda Nacional	8,00%	6,70%	7,80%
Moneda Extranjera	2,20%	7,00%	3,00%

Asimismo, el Banco Central considera importante revelar algunos riesgos que se plantean para el pronóstico efectuado, a saber:

Riesgos externos

- Mayor duración y magnitud de postura monetaria restrictiva.
- Intensificación de los conflictos geopolíticos y su efecto sobre el comercio y los precios de las materias primas.
- Crecimiento de los socios comerciales menor al esperado.
- En el mediano plazo: riesgos asociados al calentamiento global.

Riesgos internos

- Condiciones climatológicas adversas (ENOS) sobre la producción y los precios.
- Presiones en el mercado cambiario que incrementen las expectativas de variación cambiaria y por ende las expectativas de inflación.
- Tensiones sociales con efectos en la actividad económica.

En cuanto a los principales supuestos del entorno externo utilizados por el Banco Central para el Informe de Política Monetaria a julio 2023, comparativamente con los supuestos del IPM al mes de abril 2023, son:

Principales supuestos del entorno externo 2023-2024

INFORME FINAL DE GESTIÓN

	Estimación	Proyecciones		Diferencias con respecto a las proyecciones de abril 2023 (en p.p.) ¹	
	2022	2023	2024	2023	2024
Crecimiento mundial	3,5	3,0	3,0	0,2	0,0
Crecimiento Estados Unidos	2,1	1,8	1,0	0,2	-0,1
Crecimiento socios comerciales, promedio	3,1	2,1	1,8	0,1	0,1
Inflación mundial (promedio)	8,7	6,8	5,2	-0,2	0,3
Inflación economías avanzadas (promedio)	7,3	4,7	2,8	0,0	0,2
Inflación economías emergentes (promedio)	9,8	8,3	6,8	-0,3	0,3
Precio de hidrocarburos (USD)	118,7	103,5	100,4	-2,7	3,2
Variación %	56,6	-12,8	-3,0	-2,0	5,4
Términos de intercambio, variación %	-6,7	2,3	0,1	0,5	-0,4

¹En el caso del precio de hidrocarburos, las diferencias se presentan en USD.
Fuente: Banco Central de Costa Rica, con información del FMI y Bloomberg.

Fuente: Informe de Política Monetaria del BCCR, julio 2023

Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo

Acciones sobre el Control Interno

Mediante correo electrónico del día 04 de enero de 2024, se comunica por parte de la Unidad Técnica de Evaluación el resultado de la Autoevaluación de Control Interno del periodo 2023, es de un 0%, que la ubica en un nivel de exposición al riesgo Excelente.

“Dirección Financiera Corporativa:

En cumplimiento del inciso c), artículo 17 de la Ley General de Control Interno #8292, relacionado con la obligatoriedad de la Administración Activa de realizar por lo menos una vez al año las autoevaluaciones del Sistema de Control Interno, me permito informarle que el resultado general de la Dirección a su cargo para la **Autoevaluación de Control Interno del periodo 2023**, es de un **0%**, que la ubica en un nivel de exposición al riesgo **Excelente**, esto, de acuerdo al promedio obtenido de las calificaciones de las dependencias adscritas.

Las calificaciones obtenidas de las dependencias adscritas a la Dirección a su cargo fueron las siguientes:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dependencia	Calificación RO	Nivel RO	Calificación CI	Nivel CI
División Contabilidad Analítica	0%	Excelente	0%	Excelente
Área Presupuesto	0%	Excelente	0%	Excelente
Área Contabilidad	2%	Excelente	0%	Excelente
Área Análisis y Administración de Costos	0%	Excelente	0%	Excelente
División Tesorería Corporativa	0%	Excelente	0%	Excelente
Unidad Pagos	0%	Excelente	0%	Excelente
Área Bóveda y Custodia	0%	Excelente	0%	Excelente
Unidad Transporte de Valores	0%	Excelente	0%	Excelente
División de Planificación y Análisis Financiero (Área análisis Financiero)	0%	Excelente	0%	Excelente
División Corporativa de Tributos	0%	Excelente	0%	Excelente
Calificación promedio de la Dirección	0%	Excelente	0%	Excelente

Asimismo, en cumplimiento de la “Política para autoevaluar el Riesgo Operativo en el Conglomerado Banco Popular”, le comunico que la calificación de la **Autoevaluación de Riesgo Operativo** es de un **0%**, que ubica a la Dirección a su cargo en un nivel **Excelente**.”

Calificación Ley 7786

Según el oficio DOC-0016-2024 de la División Oficialía de Cumplimiento, informa a la Subgerencia General de Operaciones, del cumplimiento por parte de la Dirección Financiera y todas sus dependencias adscritas, de la meta a Diciembre 2023 respecto a la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786.

Dicha meta señala:

“Obtener al IV trimestre de cada año, un resultado igual al 5% en la calificación emitida por la Oficialía de Cumplimiento, sobre la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, que se desglosa de la siguiente manera:

..... Dependencias de Soporte:

Atención de actividades relacionadas con la gestión del riesgo de LC/FT/FPADM y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas: valoraciones de riesgo de nuevas propuestas, actividades asignadas, planes de mitigación y requerimientos (2%)

Capacitación y aprobación del examen por todo el personal de la dependencia: 1,5%

Llenado correcto de todo el personal de la dependencia del formulario de la Política conozca a su empleado: 1,5%”

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Evaluación Clima y Cultura Organizacional

Resultado Obtenido de la encuesta aplicada del 8 al 9 de setiembre del 2023:

Dependencia	Calificación
Personal Dirección Financiera Corporativa	94,00%
División Corporativa de Tributos	78,00%
División Contabilidad Analítica Corporativa	71,00%
Área de Presupuesto	83,00%
Área de Contabilidad General	64,00%
Área de Análisis y Administración de Costos	99,00%
División Tesorería Corporativa	60,00%
Unidad de Pagos	80,00%
Área de Bóveda y Custodia	49,00%
Unidad Transporte de Valores	65,00%
División Planificación y Análisis Financiero	84,00%
Área de Información Financiera y Regulatoria	89,00%
Área de Evaluación Financiera	82,00%
DIRECCIÓN FINANCIERA CORPORATIVA	70,00%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Principales Logros

Dentro de los principales logros para el período del presente informe se indican:

1. Calificación de Riesgo Nacional e Internacional por parte de la firma Fitch Ranting:



2. Elaboración, presentación y aprobación por parte de la Junta Directiva Nacional de los **procesos de formulación del Presupuesto de Ingreso y Egresos**, Plan Anual Operativo, así como de la Proyección financiera de los períodos **2021, 2022, 2023 y 2024**.
3. Aprobación del Presupuesto Ordinario por parte de la Contraloría General de la República para los períodos **2021, 2022, 2023 y 2024**.
4. Dictamen limpio en los estados financieros auditados para los periodos **2020, 2021, 2022**, y en proceso 2023, destacándose ajustes mínimos en cuanto a la presentación de estados financieros a la Superintendencia General de Entidades Financieras.
5. Presentación de Informes Regulatorios en los plazos establecidos a la SUGEF, SUGEVAL, CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, BANCO CENTRAL DE COSTA RICA.
6. Participación activa en la formalización del Crédito del Banco Central de Costa Rica por la suma de ₡127.291 millones en el primer semestre 2021, para ayudar a los clientes afectados por la pandemia. Al cierre del 2023 el saldo de la operación en balance es de ₡119.158 millones.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

7. Renovación anual de la línea de crédito con el Banco Centroamericano de Integración Económica BCIE por la suma de \$220 millones.
8. Renovación anual de la línea de crédito con el Banco Internacional de Costa Rica BICSA por la suma de \$40 millones.
9. Captaciones a plazo por bolsa y emisiones estandarizadas. Al cierre del 2023 se mantiene un saldo en balance de captaciones a plazo mayoristas (bolsa y emisiones estandarizadas) gestionadas desde la Dirección Financiera Corporativa por la suma de ₡922.062 millones, monto que representa el 50% de las captaciones a plazo totales.

CAPTACIONES DIRFC - TESORERÍA

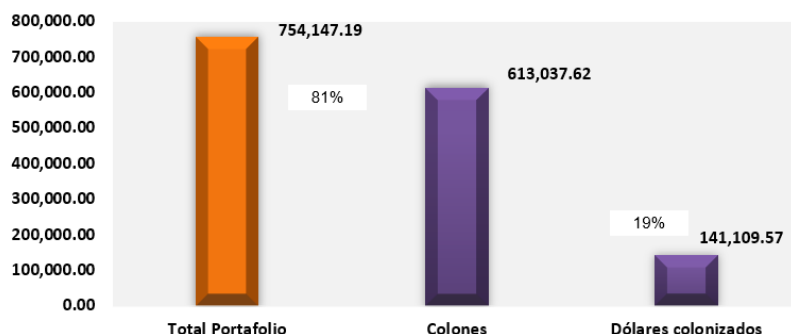
(cifras en millones de ₡)

Fuente de Financiamiento	dic-20	dic-23	Variación
Captaciones a Plazo Entidades	431 270	362 377	-68 892
Estandarizada Nacional	549 571	560 585	11 014
Ahorro Obligatorio y Aporte Patronal	184 554	257 200	72 646
Crédito BCCR	0	121 801	121 801
Crédito FONADE y Banhvi	25 264	14 764	-10 500
TOTAL	1 190 658	1 316 727	126 069

10. Participación activa en la administración del Portafolio de Inversiones Financieras, con total cumplimiento del Reglamento de Inversiones Financieras y de los límites de riesgo.

Al 31 de diciembre 2023, el portafolio de inversiones del Banco presenta un saldo de ₡754 mil millones, compuesto con la cartera en colones por ₡613 mil millones y la cartera en dólares colonizada por ₡141 mil millones.

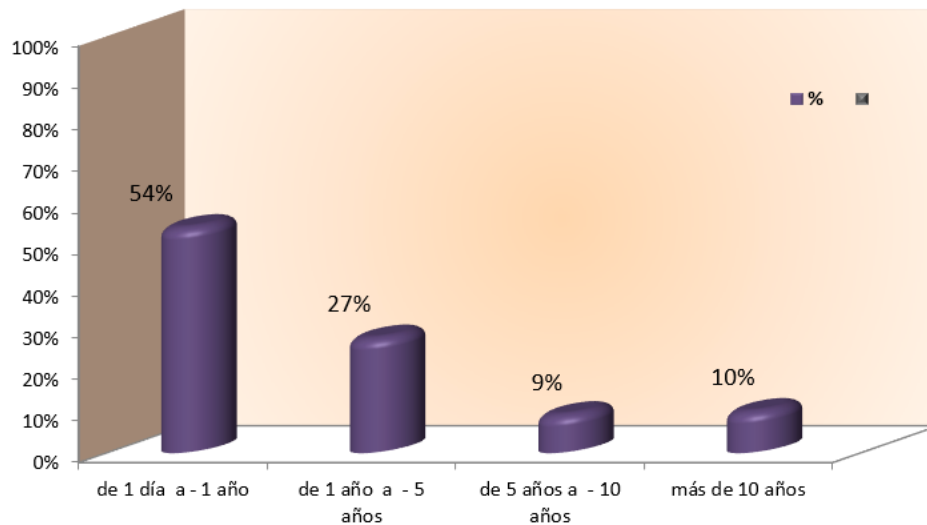
■ Portafolio Inversiones BPDC Diciembre 2023
(En millones de colones)



INFORME FINAL DE GESTIÓN

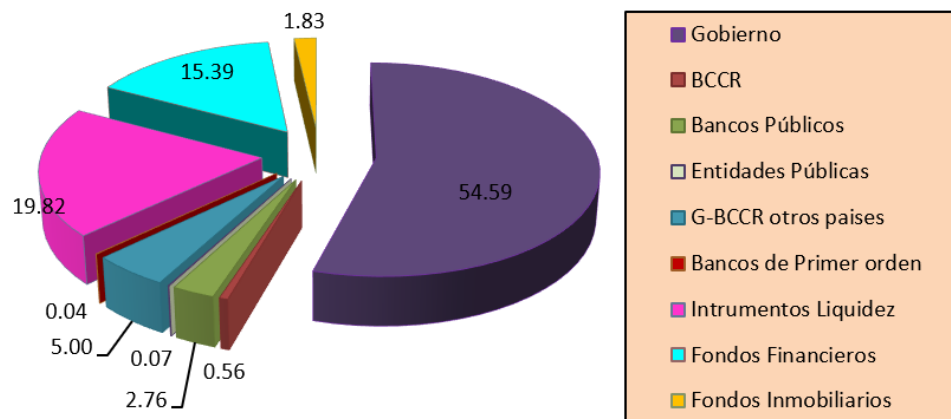
Del total de la cartera, el mayor porcentaje de concentración a corto plazo a menos de 1 año con un 54% en forma consolidada. Las inversiones se distribuyen en instrumentos de gobierno, BCCR, certificados de depósito a plazo, instrumentos de liquidez y títulos de Gobierno y BCCR de otros países.

Concentración de Inversiones por Vencimiento



En el siguiente gráfico se puede observar que las principales inversiones del Banco en forma consolidada se concentran en los emisores de Gobierno con un 54.59%, seguido de los instrumentos de liquidez con un 19.82% y por último los fondos financieros con un 15.39%.

Concentración de Inversiones por Emisor Diciembre 2023



INFORME FINAL DE GESTIÓN

11. Generación de ganancias de capital por venta de títulos valores. En el periodo de gestión se materializaron ganancias de capital por la suma de **¢47.510 millones**, liderando la industria bancaria y con un aporte significativo a la utilidad neta institucional.

	2021	2022	2023	Total
Ganancias de Capital	28 974	9 243	9 293	47 510

12. Resumen ejecutivo de los Resultados financieros del Banco al cierre del año 2023:

BANCO POPULAR
BALANCE DE SITUACIÓN
Al 31 de diciembre 2023
(En millones de colones)

Partida	dic-23	dic-22	Variación
<u>ACTIVOS</u>			
Disponibilidades	183 369	303 312	-119 943
Inversiones	764 198	628 114	136 084
Cartera de Crédito Neta	2 832 513	2 709 721	122 792
Otras Cuentas por Cobrar	6 676	14 742	-8 066
Bienes Realizables Netos	19 228	21 399	-2 171
Participación en Otras Empresas	111 127	95 487	15 640
Bienes de Uso	81 221	85 940	-4 718
Otros Activos	78 620	58 373	20 247
TOTAL ACTIVOS	4 076 953	3 917 088	159 864
<u>PASIVOS</u>			
Obligaciones con el Público	2 434 199	2 180 532	253 667
Obligaciones con el BCCR	121 801	129 143	-7 342
Otras Obligaciones Financieras	498 189	644 593	-146 404
Otras cuentas por pagar y provisiones	84 423	94 681	-10 258
Otros Pasivos	2 587	3 058	-470
TOTAL PASIVOS	3 141 200	3 052 007	89 193
PATRIMONIO	935 753	865 082	70 671
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	4 076 953	3 917 088	159 864



INFORME FINAL DE GESTIÓN

BANCO POPULAR ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de diciembre 2023

(En millones de colones)

Partida	Año 2023	Año 2022	Variación 23-22
Utilidad de intermediación financiera	182 122	217 138	-35 016
Utilidad prestación de servicios	17 575	19 100	-1 525
Otros Ingresos y gastos de operación netos	-1 799	6 317	-8 116
Utilidad Operacional Bruta	197 898	242 555	-44 657
Gastos de Administración	164 348	163 085	1 263
Utilidad Operacional Neta	33 550	79 470	-45 920
Neto estimaciones	-15 893	-10 244	-5 649
Impuestos y participaciones	1 911	24 600	-22 689
Utilidad Neta	15 746	44 625	-28 879
Utilidad Sociedades	9 847	7 673	2 174
Utilidad BP	5 898	36 952	-31 054

Indicadores Financieros

	2022	2023
● ROE	5,49%	1,91%
● Eficiencia Operativa	67,24%	83,05%
● Cobertura Ingresos por servicios / Gastos Administrativos	16,05%	15,28%
● Margen de Intermediación Reducido	5,00%	3,51%
● Suficiencia Patrimonial	24,90%	24,05%
● Apalancamiento	4.53	4.36
● Indicador Fondeo Bajo Costo (Ah.Vista + C.Corr) / Pasivo Total	19,37%	20,19%
● Participación Cartera Financiera en estructura de crédito	40,98%	42,67%

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- A diciembre 2023 se observa un crecimiento del Activo Total de 4,08% con respecto a diciembre 2022. Como parte de la estrategia de optimización de la liquidez las Disponibilidades presentan una disminución de ₡119,943 millones (39,54%), recursos que junto con el incremento de las captaciones permitieron aumentar el Portafolio de Inversiones Financieras en ₡136,084 millones (21,66%); la Cartera de Crédito Bruta presenta un crecimiento de 3.63% superando el promedio del SBN del -0,18%.
- El análisis comparativo de la estructura de financiamiento con los datos disponibles a diciembre 2023 permite determinar que el Banco Popular mantiene una alta concentración en captación a plazo del 58,78% y una baja participación del fondeo de bajo costo 20,19% en contraposición con la Industria 38.95% y 46.77% respectivamente.
- La Utilidad Neta acumulada a diciembre 2023 fue de ₡15.746 millones. Utilidad de las Sociedades por la suma de ₡9.842 millones con una participación sobre utilidad neta del 62,50%.
- La utilidad neta obtenida por el Banco de ₡15.746 millones a diciembre del 2023 es inferior en 64.71% a los ₡44.625 millones de diciembre 2022, con lo cual disminuye el indicador de rentabilidad a patrimonio de 5.49% a 1,80%.
- La utilidad de intermediación financiera se ha visto reducida significativamente en términos interanuales (-₡35,016 millones) por el efecto de un ingreso neto por interés reducido dadas las alzas en tasas de interés que se habían dado en la economía costarricense y que se reflejan en gastos por interés más altos y que no se transfirieron en su totalidad a las tasas activas.
- El Banco muestra en el año 2023 una menor generación de ingresos por servicios con respecto al año anterior (-4,07%) y además su participación a nivel de mercado continúa siendo relativamente baja. De hecho, la relación de ingresos por servicios a gastos administrativos en diciembre del 2022 fue del 16.05% y baja a 15,28% a diciembre del 2023.
- La estructura del Gasto Administrativo presenta una alta participación de los Gastos de Personal (62,36%). El indicador de eficiencia medido por gastos de administración a utilidad operacional bruta continua en un nivel alto de 83,05% a diciembre del 2023 en comparación con un 67.24% más eficiente de diciembre del 2022.
- A nivel de gasto neto de estimación de cartera de crédito los resultados son mayores en el 2023 con un gasto a diciembre de ₡48.391 millones que supera al de diciembre 2022 que fue de ₡29.610 millones. No obstante, se muestra una disminución en su indicador

INFORME FINAL DE GESTIÓN

de morosidad de 2.14% a 1.91% de diciembre 2022 a diciembre del 2023 como resultado de las estrategias definidas para la calidad de la cartera y la gestión de cobro.

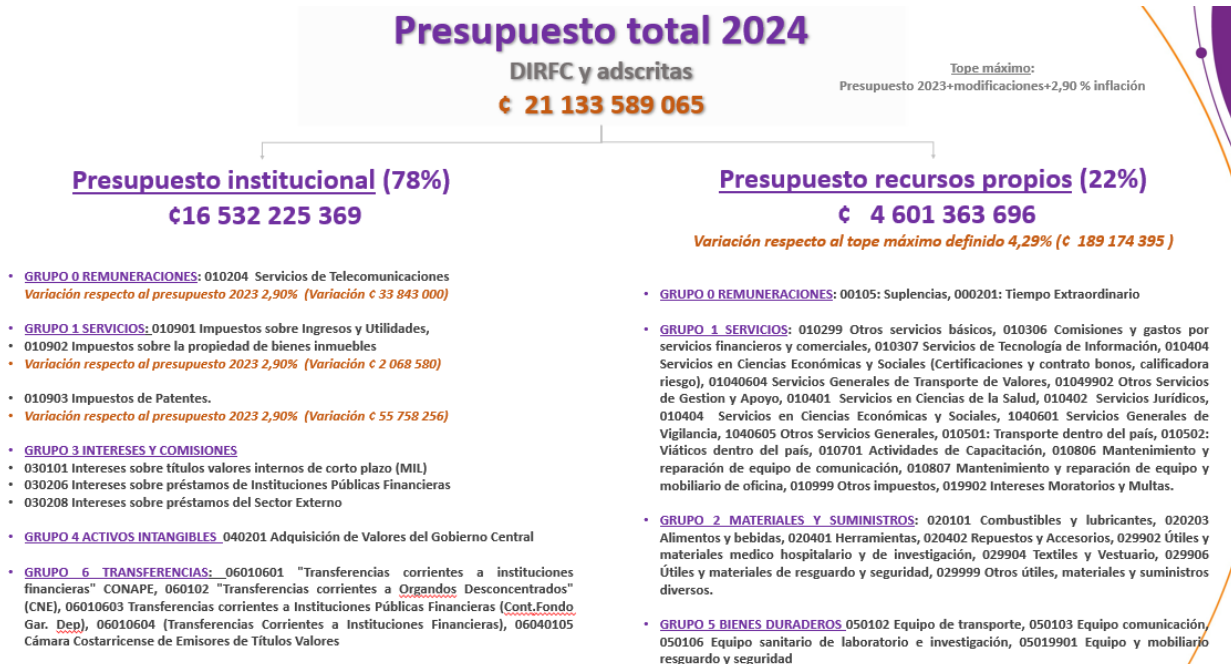
- Se mantiene a diciembre 2023 un nivel de capitalización sólido reflejado en el indicador de Suficiencia Patrimonial del 24.05% el cual está por encima de los principales competidores, lo que permite soportar crecimientos de cartera de crédito superiores al promedio de la industria.

13. Participación activa con voz y voto en el Comité de Activos y Pasivos (ALCO), Comité de Inversiones Financieras, Comisión de cambios normativos y tasas de interés.

14. Actualización del Manual de la Organización, con la incorporación de las dependencias de Área de Evaluación Financiera y del Área de Gestión de Recursos Financieros, en la estructura organizacional.

Administración de Recursos Financieros

El Presupuesto de la Dirección y sus Áreas Adscritas para el periodo 2024, asciende a la suma de ₡21.134 millones, desglosado de la siguiente manera:



INFORME FINAL DE GESTIÓN

Sugerencias

Es importante que todas las áreas a nivel del conglomerado cuenten con una buena comunicación eficaz para cualquier tema que se presente.

Observaciones o temas pendientes.

1. En la División Tesorería Corporativa:

- I. Se debe definir la estrategia de optimización del efectivo con la División de Gestión de la Calidad. El mismo abarca la operativa de oficinas, bóveda general y cajeros automáticos.
- II. Coberturas cambiarias para gestión de activo y pasivo.
- III. Traslado del Área de Bóveda y Custodia y la Unidad de Camiones Remeseros a la División de Operaciones Administrativas, adscrita a la Dirección de Soporte al Negocio.
- IV. Implementación de estrategia de captación de recursos de bajo costo en coordinación con la Subgerencia General de Negocios.

2. En la División Contabilidad Analítica Corporativa

- El pasado mes de diciembre la SGO remitió documento al Fideicomiso del BCR, sobre acuerdos de voluntades (Finiquito) para que el FIDEICOMISO COOPEMEX BCR-2010, proceda a la liquidación del saldo adeudado con el Banco (activo y efectivo).
- Con respecto a la implementación de sistema (C L) para la liquidación y conciliación de transacciones realizadas por medio de tarjeta de débito en los puntos de venta habilitados por el Banco para tales efectos, cuya participación activa por parte del Área de Contabilidad, se encuentra en proceso de pruebas un primer grupo de 12 historias de usuario (HU) que está desarrollando la empresa externa. El saldo contable se encuentra homologado con el sistema. Existe un equipo de trabajo con la participación de la Contabilidad, División Centro Nacional de Tarjetas, y Tecnología de Información, los cuales se encuentran llevando a cabo este proceso. Con respecto al segundo grupo de HU de la 13 a la 21, se encuentran en etapa de entendimiento para luego proceder a su cotización por parte de la empresa externa.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- A la fecha se encuentra en etapa de implementación el Core de Crédito, con la participación directa del Área de Contabilidad para los modelos de contabilización y de registro contable.
- En este momento se encuentra en etapa de implementación el aplicativo para la administración de la recaudación y pago de las pólizas de clientes, con el propósito de automatizar los registros contables.

3. En la División Corporativa de Tributos

Atendiendo las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, esta Dirección en conjunto con la División Corporativa de Tributos, referente a la Responsabilidad Tributaria, a continuación, se detalla la planificación tributaria para este periodo 2024.

Es importante señalar que la planificación tributaria, responde a un proceso continuo, dadas las características de la materia fiscal, que obliga a estar atentos a los ajustes que se presenten a nivel tributario, lo cual conlleva los siguientes apartados:

- Identificación de la normativa aplicable
- Diagnóstico sobre su aplicación
- Cumplimiento de la normativa
- Actualización de los cambios normativos
- Eficacia de la atención de los impuestos
- Identificación y evaluación de los riesgos inherentes

Adicionalmente, las labores a realizar presentan flexibilidad para dar prioridad a la atención a aquellos temas que así lo ameriten, con el fin de atender al Banco y sus Sociedades. Por lo tanto, se procede a detallar las acciones a realizar durante este 2024:

a- Actualización de la Normativa Aplicable

- i. Continuidad del análisis normativo mensual ((proyectos, decretos, resoluciones, otros)
- ii. Atención de observaciones sobre proyectos normativos.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- iii. Actualización de la normativa interna según corresponda.
- iv. Emisión de circulares de índole tributario.

b- Revisión y gestión del Cumplimiento Tributario

- i. Atención de oportunidades de mejora identificadas en las revisiones por parte de la Auditoría Interna o Externa.
- ii. Establecer las solicitudes de servicios a los asesores externos, que ameriten validar normativas o tratamientos tributarios específicos.
- iii. Revisiones al cumplimiento formal y material del Conglomerado.
- iv. Seguimiento a la correcta aplicación de la normativa interna de reciente vigencia.
- v. Atención de requerimientos de los órganos fiscalizadores (Ministerio de Hacienda, Ministerio de Salud y Municipalidades).

c- Implementación de Oportunidades de Mejora

- Continuar con las revisiones focalizadas según corresponda, dando seguimiento a la atención de las oportunidades de mejora.
- Análisis de la optimización de procesos internos.
- Seguimiento a la implementación de los requerimientos tecnológicos.

d- Fortalecer la Cultura Tributaria

- Realización de la Jornada Tributaria 2024.
- Continuación de los procesos de capacitación a las dependencias de interés.
- Continuar con los comunicados de enfoque fiscal durante el año.

Adicionalmente, la División Corporativa de Tributos, gestiona los siguientes temas:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

- Gestión del estudio de precios de transferencia.
- Presentación y pago de Patentes Municipales.
- Presentación y pago de las tasas asociadas a los Bienes Inmuebles
- Presentación y pago Permisos Sanitarios de Funcionamiento
- Monitoreo del sistema de facturación electrónica, así como ajustes de facturas.
- Gestión de las contrataciones a cargo de la División (Asesoría Tributaria, Factura Electrónica, Precios de Transferencia).

4. En la División de Planificación y Análisis Financiero

- Actualización de Proyección Financiera 2024 – 2027 con el cierre del año 2023.
- Proyección Plurianual para la Sociedad de Centro de Servicios Compartidos para la formulación del Presupuesto Ordinario 2024 a presentarse ante la Contraloría General de la República.
- Formalización de la Línea de Crédito con el Banco Nacional de Costa Rica para el financiamiento del Reforzamiento y remodelación del Edificio Metropolitano, proyecto que alcanza la suma de \$61 millones.
- Atención del cronograma para la implementación del Acuerdo SUGEF 24-22 Reglamento para calificar las entidades financieras y el Acuerdo SUGEF 3-06 REGLAMENTO SOBRE LA SUFICIENCIA PATRIMONIAL DE ENTIDADES FINANCIERAS

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Se recibe en el mes de agosto 2023 por parte de la calificadora de riesgo Fitch Ratings la evaluación del Banco Popular al mes de junio 2023, la cual indica lo siguiente:

Calificaciones	
Moneda Extranjera	
Emisor, Largo Plazo	BB-
Emisor, Corto Plazo	B
Moneda Local	
Emisor, Largo Plazo	BB-
Emisor, Corto Plazo	B
Viabilidad	bb-
Soporte del Gobierno	b+
Escala Nacional	
Nacional, Largo Plazo	AA+(cri)
Nacional, Corto Plazo	F1+(cri)
Riesgo Soberano	
Emisor, Largo Plazo en Moneda Extranjera	BB-
Emisor, Largo Plazo en Moneda Local	BB-
Techo País	BB
Perspectivas	
Emisor, Largo Plazo en Moneda Extranjera	Estable
Emisor, Largo Plazo en Moneda Local	Estable
Nacional, Largo Plazo	Estable
Soberano, Largo Plazo en Moneda Extranjera	Estable
Soberano, Largo Plazo en Moneda Local	Estable

Factores Clave de Calificación

Calificaciones Impulsadas por Perfil Intrínseco: Las calificaciones están impulsadas por la VR del banco de 'bb-', por debajo de su puntaje implícito de 'bb'. El ajuste considera la influencia alta del entorno operativo (EO) de Costa Rica, cuyo puntaje implícito es 'bbb' pero Fitch lo califica en 'bb-' con tendencia estable dada la calificación soberana de 'BB-' con Perspectiva Estable. Si bien el puntaje implícito de la VR es 'bb', el desempeño del banco es altamente sensible al EO, por lo que se igualan los puntajes. El EO considera la recuperación económica de Costa Rica, soportada por una mejora

INFORME FINAL DE GESTIÓN

estructural de la posición fiscal del país, así como por un desarrollo económico más alto. Las presiones externas persisten, aunque la tendencia estable refleja la posición financiera adecuada del banco para soportar dichos retos.

Naturaleza Pública Beneficia Perfil de Negocio: Fitch considera la influencia en el perfil de negocio de la naturaleza pública del banco, que fortalece algunas de sus métricas financieras, como la capitalización al recibir constantemente flujos provenientes de contribuciones obligatorias de los patrones en Costa Rica. El perfil de negocio de BPDC también se caracteriza por su franquicia fuerte en Costa Rica, la cual se refleja en una participación de mercado alta tanto en préstamos como en depósitos, estos últimos también beneficiados por los ahorros de la fuerza laboral del país.

Calidad de Activos Adecuada: La calidad de los activos adecuada refleja el perfil de riesgo de BPDC, el cual se caracteriza por estándares de colocación adecuados. A junio de 2023, el indicador de cartera vencida (mora mayor de 90 días) mejoró a 2,06% desde 2,62% en diciembre de 2021 (promedio de cuatro años: 2,57%), impulsado por procesos de recuperación más rigurosos. La evaluación de calidad de activos de Fitch considera también la cobertura de reservas amplia (204,7%) y concentraciones relativamente bajas por deudor.

Retos en Rentabilidad: La rentabilidad de BPDC ha sido impactada por los incrementos en las tasas de interés y por los gastos operativo crecientes; el banco ha puesto en marcha estrategias para revertir la tendencia negativa. El promedio de cuatro años del indicador de utilidad operativa sobre activos ponderados por riesgo (APR) es 2,53%, en línea con la evaluación de 'bb' de este factor. A junio de 2023, los gastos por intereses y cargos por reservas se duplicaron respecto a junio de 2022, y la eficiencia operativa también se deterioró. Estos son efectos de un ingreso neto por interés reducido dadas las alzas en tasas de interés que se reflejan en gastos por interés más altos y que no se transfirieron a las tasas activas. BPDC planea mejorar la rentabilidad al implementar cambios estructurales, tales como subir los cargos por comisiones en algunos productos como tasas de interés; incrementar gradualmente las tasas de interés activas, y fortalecer su control de gastos, que también podrían beneficiarse de un retroceso de la inflación.

Capitalización Sólida: Fitch opina que la capitalización de BPDC, evaluada en 'bbb-/Estable', es su factor financiero más fuerte. A junio de 2023, el indicador de capital base según Fitch sobre APR fue de 27,2%, el cual compara por encima del de pares locales e internacionales, y le permite soportar crecimientos de cartera superiores al promedio de la industria, como sucedió en diciembre de 2022 (8,1% frente a 3,2%). Esta métrica, en conjunto con la cobertura de reservas amplia, da como resultado una capacidad de absorción de pérdidas sólida en un evento de deterioro en la calidad de activos. Fitch espera que el banco mantenga altos niveles de capitalización dado su modelo de negocio y a las contribuciones obligatorias de empleados y empleadores de Costa Rica.

Perfil de Fondeo Razonable: Fitch considera que el perfil de fondeo y liquidez del banco es razonable y no anticipa cambios estructurales significativos en el futuro previsible. A junio de 2023, el indicador de préstamos a depósitos fue 125,5%, nivel más alto que el de sus pares, por lo que el banco también depende de otras fuentes de fondeo como préstamos bilaterales y emisiones de deuda. Los depósitos de clientes de BPDC también se benefician de las contribuciones obligatorias de la fuerza laboral del país.

Calificaciones de Deuda: Toda la deuda sénior no garantizada está calificada en el mismo nivel que las calificaciones nacionales de largo y corto plazo del emisor, ya que la probabilidad de impago de la deuda es la misma que la de BPDC.

Calificación de Soporte: Fitch opina que la calificación de soporte de gobierno (GSR; *government support rating*) de 'b+', un escalón por debajo de la IDR del soberano, refleja la probabilidad limitada de soporte del Gobierno de Costa Rica y su habilidad actual para soportar a BPDC. A pesar de la naturaleza pública, la cual está legalmente protegida, así como por su importancia sistémica, no existe garantía explícita del gobierno, lo que seguramente igualaría las calificaciones.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Calificaciones de Emisor y Otra Deuda

Tipo de Calificación	Calificación
Deuda Sénior No Garantizada de Largo Plazo	AA+(cri)
Deuda Sénior No Garantizada de Corto Plazo	F1+(cri)

Fuente: Fitch Ratings.

Toda la deuda sénior no garantizada está calificada en el mismo nivel que las calificaciones de largo y corto plazo del emisor en escala nacional, ya que la probabilidad de impago de la deuda es la misma que la de BPDC.

Principales Características de las Emisiones

Denominación	Tipo de Instrumento	Moneda	Monto Autorizado	Garantía	Series
Programa de Emisión de Deuda de Corto y Largo Plazo en Colones, Serie T	Papel Comercial y Bonos	Colones	CRC100.000,0	Sin Garantía Específica	T6
Programa de Emisión de Bonos en Colones BPDC 2018	Bonos	Colones	CRC300.000,0	Sin Garantía Específica	BPDC06, BPDC09, BPDC10, BPDC11, BPDC14
Programa de Emisión de Bonos en Dólares BPDC 2018	Bonos	Dólares	USD150,0	Sin Garantía Específica	BP04
Programa de Emisión de Bonos en Colones BPDC 2020	Bonos	Colones	CRC500.000,0	Sin Garantía Específica	BP004, BP006, BP010, BP011, BP012, BP013, BP014, BP015, BP016, BP017, BP018, BP019, BP020, BP021, BP022, BP023, BP024, BP025, BP026
Programa de Emisión de Bonos en Colones BPDC 2023	Bonos	Colones	CRC600.000,0	Sin Garantía Específica	BP23-1, BP23-2, BP23-3, BP23-4, BP23-5, BP23-6

Nota: Series vigentes al 25 de agosto de 2023.
Fuente: BPDC

Resumen de la Compañía y Factores de Evaluación Cualitativa

Entorno Operativo

Sector Bancario de Costa Rica Enfrenta un Entorno Operativo Más Favorable

El puntaje asignado por Fitch para el entorno operativo (EO) de Costa Rica es 'bb-', con tendencia Estable, el cual está al mismo nivel que la calificación soberana ('BB-'; Estable). En 2022, el sistema bancario mostró un desempeño financiero resiliente. La agencia cree que, a pesar de los retos esperados derivados del crecimiento económico, las tasas de interés altas y la apreciación del colón costarricense, aspectos que limitaron el desempeño en el 1T23, el sistema bancario podría enfrentar un contexto menos complicado en lo que resta de 2023, conforme las tasas de interés de referencia locales han comenzado a disminuir, el tipo de cambio se estabilice, la tasa de desempleo se desempeñe adecuadamente y el Gobierno se mantenga en una posición fiscal mejor. Estas condiciones eventualmente se traducirían en más oportunidades de expansión del negocio y una mejor capacidad de pago de los deudores.

La tendencia favorable en el perfil financiero del sistema bancario, observada en 2022, probablemente seguirá en 2023.

La calidad de los activos (CA) se fortaleció, puesto que el indicador de préstamos vencidos (PV) en relación con los préstamos brutos se redujo hasta 2,2% a marzo de 2023 (diciembre 2022: 2,4%), mientras que la cobertura de reservas de los PV permaneció amplia para absorber el deterioro crediticio esperado, siendo de 171% (diciembre 2022: 161%).

En cuanto a la rentabilidad, la dinámica observada durante 2022 en el indicador de utilidad neta a patrimonio total promedio y en la relación entre la utilidad neta y activos totales promedio, los cuales aumentaron a 7,8% y 0,9%, respectivamente (diciembre 2021: 6,6% y 0,8%, en el mismo orden), se verá limitada en 2023 por la persistencia de alguna presión inflacionaria y la desaceleración de la economía. Además, los bancos privados con carteras de préstamos altamente dolarizadas enfrentarán presiones adicionales sobre la rentabilidad por el efecto de pérdidas derivadas de la apreciación del colón, en especial en el 1T23. Fitch espera que los indicadores de capital se conserven relativamente

INFORME FINAL DE GESTIÓN

estables en 2023, puesto que el crecimiento de los préstamos podría seguir a un ritmo lento. La agencia no prevé un cambio significativo en la estructura de fondeo de los bancos, que se basa principalmente en depósitos de clientes, suficientes para financiar el crecimiento de los préstamos.

Perfil de Negocio

Modelo de Negocio Refleja su Naturaleza Pública

El modelo de negocio de BPDC está influenciado por su naturaleza pública. Por ley, los trabajadores y empleadores costarricenses deben contribuir (ahorros) un porcentaje de su salario o nómina, monto que el banco debe mantener por al menos un año. El portafolio de préstamos del banco tiene un enfoque en la clase trabajadora del país; más del 65% del portafolio son préstamos minoristas (consumo e hipoteca residencial). BPDC tiene cuatro subsidiarias para sus operaciones, las cuales son el fondo de pensiones, aseguradora, intermediación e inversiones, aunque alrededor de 60% de su ingreso operativo deriva de su actividad crediticia.

La naturaleza pública de BPDC y su rol en el sistema de pensiones fortalecen su franquicia y evidencian su importancia sistémica.

Fitch considera que la ley mencionada provee una ventaja que se refleja en la retención de clientes, así como en la promoción de negocio por el acceso a un gran número de empleados. A junio de 2023, el banco tenía la cuarta posición de mercado en préstamos y depósitos en el sistema financiero de Costa Rica, con una participación de alrededor de 10% y 11%, respectivamente.

La agencia opina la administración tiene un buen grado de profundidad y credibilidad, derivado de su experiencia amplia en el sistema financiero y récord interno. Las prácticas de gobierno corporativo son similares a las de otros bancos propiedad del Gobierno de Costa Rica. Sin embargo, Fitch considera que una debilidad de la administración proviene de su naturaleza pública que en algunas ocasiones deriva en procesos más burocráticos para ajustar su operación.

BPDC actualizó sus estrategias clave enfocándose en mejorar su oferta digital, incrementar su rentabilidad y fortalecer el gobierno corporativo. Fitch opina que los objetivos están bien diseñados y son alcanzables en el mediano y largo plazo.

Fitch opina que la estructura organizacional de BPDC es simple y no afecta las calificaciones. El banco consolida cuatro subsidiarias de su total propiedad: Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S.A. (fondo de pensiones), Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A. (servicios de intermediación), Popular Sociedad de Fondos de Inversión, S.A. (inversiones) y Popular Seguros Correduría de Seguros, S.A. (aseguradora).

Perfil de Riesgo

Control de Riesgo Adecuado

Fitch opina que el marco de control de riesgo del banco es adecuado, apoyado por el departamento de administración de riesgo que monitorea los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo. El banco posee una plataforma de control de riesgos adecuada y, recientemente, ha mejorado sus controles de riesgo operacional.

Los estándares de colocación de BPDC son adecuados para su modelo de negocio. Su principal fuente de riesgo es el portafolio de crédito (más de 60% de los activos totales), el cual tiene un enfoque en préstamos al consumo (43%) y vivienda (23%). Los límites de aprobación de préstamos, calificaciones internas de riesgo y los límites de concentración (por industria y deudor) soportan la administración del riesgo crediticio. A junio de 2023, casi el 60% del portafolio *retail* contaba con deducción por nómina que parcialmente mitiga el riesgo de crédito.

El banco cuenta con límites internos e indicadores para sus actividades de inversión, la mayoría acorde con las guías del regulador. El portafolio de inversiones está enfocado en instrumentos de renta fija de emisores locales y de gobierno. El banco, debido al EO actual, ajustó los límites de valor en riesgo (VaR; value-at-risk) y la duración del portafolio para mejorar la rentabilidad manteniendo un indicador alto de riesgo-rentabilidad.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Fitch opina que la exposición de riesgo de mercado de BPDC es baja y se maneja de manera adecuada. La administración de riesgo de tasa de interés sigue los lineamientos del regulador, incluyendo escenarios de estrés (+/-100 puntos base para tasas de interés) con resultados dentro del rango definido. Para evaluar el riesgo de liquidez, el banco utiliza diversas métricas como: VaR de liquidez, análisis de estrés, duración, indicador de estabilidad de fondeo, entre otros.

En 2022, el banco retomó el crecimiento con una tasa de 8%, después de 3 años consecutivos (2019-2021) de nulo crecimiento, explicado por la afectación económica originada por la pandemia. El banco busca sostener el ritmo actual de crecimiento.

Perfil Financiero

Calidad de Activos

Calidad de Activos Adecuada

Fitch considera que la calidad de activos de BPDC es adecuada para su modelo de negocios. El promedio de cuatro años del indicador de cartera vencida (mora mayor a 90 días) es 2,57%, el cual ha mejorado gradualmente desde un máximo de 2,9% en 2020 a 2,06% en junio de 2023. La mejora se explica por procesos de recuperación de cartera más rigurosos y castigos de cartera relativamente más altos; esto últimos fueron 1.1% del promedio de préstamos brutos, mientras que en junio de 2022 fueron 0,7%.

La cobertura de reservas del banco continua sólida superior a 200%. La concentración por deudor es moderada; a junio de 2023, sus principales 20 clientes representaron 60% de su Capital Base según Fitch, el cual compara mejor que sus pares; estos clientes se encuentran en la mejor calificación interna de riesgo.

A junio de 2023, el portafolio de inversiones representó 23% de los activos totales y se compone principalmente por títulos respaldados por el soberano. Aunque estos pueden ser de relativo menor riesgo, la concentración en Costa Rica expone a BPDC a riesgos sistémicos.

Ganancia y Rentabilidad

En 2022, la métrica clave de rentabilidad del banco (utilidad operativa sobre APR) retrocedió a 2,50% desde 3,64% en 2021, y la tendencia se mantuvo a junio de 2023, con un indicador de 1,38% (anualizado). Mientras que el ingreso neto por intereses se ha contraído por gastos por interés mayores, las ganancias netas por inversiones no fueron tan altas en 2022 como en 2021, cuando beneficiaron las utilidades operativas ese año.

Al cierre de 2022, el banco creció el portafolio de crédito en 8%, después de tres años de nulo crecimiento, pero el volumen de negocio mayor no se resultó en ingresos mayores por intereses debido a la estrategia de absorber los incrementos en tasas de interés. Sin embargo, en la segunda mitad del 2023, el banco planea incrementar la tasa de interés activa para operaciones nuevas lo que pudiera mitigar la contracción del margen neto de interés que a junio de 2023 era de 5,01% (diciembre 2021: 5,93%).

Durante 2022, las ganancias netas por inversiones fueron menores comparadas con 2021, año récord en el cual el banco aprovechó oportunidades de mercado. En 2021, esa fuente de ingresos mitigó el margen de interés reducido e impulsó la mejora en su indicador de rentabilidad clave, lo cual no sería sostenible en el futuro. En cambio, el banco apunta a mejorar la rentabilidad de forma estructural, no solo a través de tasa de interés mayores, pero también aumentado los ingresos por comisiones, particularmente en tarjetas de crédito, las cuales el banco normalmente no cobra.

BPDC ha tenido una posición conservadora en relación a sus reservas crediticias, pero a partir de 2024, un cambio regulatorio requerirá que las reservas se calculen con base en pérdidas esperadas y no en comportamiento histórico. Con esto, el banco espera una reducción reservas lo que podría beneficiar la rentabilidad.

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Fitch opina que en 2023 la rentabilidad del banco se mantendrá modesta, pero podría mejorar gradualmente en los próximos dos años y sostenerse superior a 2% en línea con la evaluación de 'bb'. Esta mejora estaría soportada por los cambios estructurales y el enfoque en portafolios más rentables y costo de fondeo menor.

Capital y Apalancamiento

La fortaleza financiera principal de BPDC sigue siendo su capitalización. El indicador de Capital Base según Fitch sobre APR sigue cercano a 30%, lo que aunado a cobertura de reservas por encima de 200%, provee un colchón sólido de absorción de pérdidas.

La capitalización se fortalece por contribuciones obligatorias que por ley proveen los empleadores en Costa Rica; 0,25% de los sueldos y salarios mensuales de la fuerza laboral del país se destinan al capital del banco. La generación interna de capital normalmente es moderada, pero pudiera cobrar mayor relevancia por una mejora en rentabilidad.

Por su modelo de negocio, el banco no reparte dividendos, pero, debe contribuir a diversos fondos creados para mejorar las condiciones sociales y económicas del país (alrededor de 15% de la utilidad neta anual).

Fitch espera que BPDC mantenga niveles holgados de capitalización en tanto su modelo de negocio permanezca. La estrategia de crecimiento modesto también prevé presiones reducidas de riesgos de crédito.

Fondeo y Liquidez

La fuente de fondeo principal de BPDC es su base de depósitos amplia, aunque los depósitos más grandes provienen de clientes institucionales. Alrededor del 60% de sus depósitos son a plazo, pero el banco planea enfocar el crecimiento en depósitos a la vista como parte de la estrategia de mejora de rentabilidad. A junio de 2023, el indicador de préstamos a depósitos fue de 125,5% mientras que los 20 principales depositantes representaron 22,7% del total de depósitos.

El fondeo se complementa por líneas de crédito institucionales y emisiones de deuda local en Costa Rica. BPDC, a diferencia de sus pares locales, no tiene bancos corresponsales o emisiones de deuda internacional, lo cual reduce hasta cierto punto su flexibilidad financiera.

Fitch opina que la posición de liquidez de BPDC le provee una habilidad razonable para cumplir con sus vencimientos de deuda en los próximos 12 meses. A junio de 2023, los activos líquidos representan alrededor de 46% de los depósitos.

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

Se atiende lo dispuesto por la Contraloría General de la República, mediante oficio **DFOE-CAP-3295** del 21 de diciembre, 2023 con respecto a la Aprobación del Presupuesto Ordinario 2024.

Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna

Recomendaciones en proceso de atención:

INFORME FINAL DE GESTIÓN

Dirección Financiera Corporativa					
Control de recomendaciones Auditoría					
Cant.	Oficio borrador	Informe definitivo	Delegado a:	Oficio plan de trabajo	Fecha atención
		AIRI-38-2023	DIRFC delegado DCAC	DCAC-273-2023	30/9/2024
		AIRI-52-2023 Evaluación sobre la Administración de Costos	SGO delegado DIRFC/DCAC	SGO-15-2024 SGO-16-2024	15/3/2024
		AIRI-52-2023 Evaluación sobre la Administración de Costos	SGO delegado DIRFC/DCAC	SGO-15-2024 SGO-16-2024	15/3/2024
		AIRI-52-2023 Evaluación sobre la Administración de Costos	DIRFC delegado DPAF DCAC	DIRFC-002-2024	30/6/2024
		AIRI-52-2023 Evaluación sobre la Administración de Costos	DIRFC delegado DPAF DCAC	DIRFC-002-2024	28/6/2024
		AIRI-52-2023 Evaluación sobre la Administración de Costos	DIRFC delegado DCAC AAAC	DIRFC-002-2024	30/9/2024
		AIRI-52-2023 Evaluación sobre la Administración de Costos	DIRFC delegado DCAC AAAC	DIRFC-002-2024	30/9/2024
		AIRI-52-2023 Evaluación sobre la Administración de Costos	DIRFC delegado DCAC AAAC	DIRFC-002-2024	30/9/2024
	AF-183-2021	AIRI-42-2021	DIRFC delegado DPAF		30/6/2023 30/09/2023 30-06-2024
	AF-222-2023	AIRI-49-2023 Facturación Electrónica e IVA	DIRFC delegado DCAC DCT ACON		31/3/2024
	AF-222-2023	AIRI-49-2023 Facturación Electrónica e IVA	DIRFC delegado DCAC DCT ACON		30/11/2024
	AF-222-2023	AIRI-49-2023 Facturación Electrónica e IVA	DIRFC delegado APRE		30/6/2024

INFORME FINAL DE GESTIÓN

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

El suscrito, es fiscalizador del Contrato: “Contratación directa por excepción procedimiento SICOP N° 2021CD-000045-0020600001. N° de contrato SICOP 04320220042000017-00 (consecutivo interno 6-12-2021) Contrato de servicio de soporte, mantenimiento, licenciamiento y desarrollo de nuevas funcionalidades para las herramientas informáticas financieras”.

En el último Informe de evaluación del Desempeño y Calidad del servicio brindado por la empresa InfoMacros S.A., se indica lo siguiente:

La Dirección Financiera Corporativa, en calidad de Órgano Fiscalizador del Contrato SICOP 04320230042000017-00, considera que el servicio prestado por la empresa contratista InfoMacros, S.A. ha sido satisfactorio durante el período del 5 de mayo de 2023 al 5 de noviembre 2023, siendo que se logró cumplir con las expectativas de calidad y desempeño.

Es importante señalar que se han presentado aspectos positivos con el servicio brindado por los colaboradores de la empresa:

Factores positivos:

- ✓ Respuesta ágil ante solicitudes o reportes.
- ✓ Resolución de inconsistencias en los aplicativos vía remota.
- ✓ Acompañamiento en sesiones coordinadas con TI para solución de incidentes.
- ✓ En general, la empresa InfoMacros, S.A. atiende oportunamente los requerimientos de información y la respuesta a los incidentes es eficiente.

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.