

SESIÓN ORDINARIA 6086

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL OCHENTA Y SEIS** de la Junta Directiva Nacional, celebrada mediante el sistema de videoconferencia en el sistema Teams; se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **SIETE HORAS CON UN MINUTO DEL MIÉRCOLES SEIS DE MARZO DE DOS MIL VEINTICUATRO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, la directora Sra. Iliana González Cordero, la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón, el director Sr. Raúl Espinoza Guido, la directora Sra. Shirley González Mora y la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

Además, asistieron: la gerente general corporativa Sra. Gina Carvajal Vega, el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas, el asesor legal Sr. Juan Luis León Blanco y el secretario general Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja da la bienvenida a los presentes y comprueba el quórum.

Seguidamente, se procede a conocer el orden del día:

- 1.- Aprobación del orden del día.
- 2.- Aprobación del acta.
- 3.- Asuntos Informativos.
 - 3.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, le comunica a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa sobre cuatro elementos fundamentales para valoración de esa comisión, en relación con el proyecto de ley n°23.295 Ley de alivio para los deudores en dólares. (Ref.: Oficio GGC-250-2024)
 - 3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite criterio institucional en relación con el expediente n°23.968 "Ley para el fortalecimiento y modernización del fondo especial para el desarrollo de las micros, pequeñas y medianas empresas (Fodemipyme) creado mediante la ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, ley n°8262". (Ref.: Oficio GGC-XX-2024 y SJDN-209-2024)
 - 3.3.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional del Sistema de Supervisión Financiero, dispuso en firme aprobar la modificación del artículo 11 y 12 de la Regulación proporcional para cooperativas de ahorro y crédito supervisadas, Acuerdo Sugef 25-23. (Ref.: Oficio CNS-1845/12)
 - 3.4.- La Sra. Sonia Valenciano Alpizar, Secretaria de la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo de Zarcero, solicita a la Junta Directiva Nacional la donación de la finca número 2-099576-0000, adjudicada por el banco con el fin de construir las oficinas de la Unión cantonal de Zarcero, así como dos locales comerciales que generen dos arrendamientos para que la UCA de Zarcero pueda generar ingresos propios. (Ref.: Oficio UCAZAR-002-2024)
- 4.- Asuntos de Presidencia.
- 5.- Asuntos de Directores.
- 6.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción.
- 7.- Informes y seguimiento de dependencias de Junta Directiva.
- 8.- Asuntos Resolutivos:
 - 8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.
 - 8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.
 - 8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, secretario general, remite el informe de adjudicación para la contratación del miembro externo del Comité Corporativo de Cumplimiento. (Ref.: Oficio SJDN-XXXX-2024 y CCNR-5-ACD-29-2024-Art-4)
 - 8.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Tecnología de Información.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgo tecnológicos del Banco y sus Sociedades, así como el Informe de los niveles de tolerancia al riesgo de Tecnología de Información, en congruencia con el perfil tecnológico del Conglomerado con corte al cuarto trimestre de 2023. Expositor: Maurilio Aguilar Rojas, Freddy Leiva e Ivannia Alfaro. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-03-ACD-26-2024-Art-5)

8.3.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información envía, para conocimiento, los oficios GGC-0073-2024, SGN-0042-2024, por medio de los cuales se remite el detalle de los riesgos activos y pasivos, con los correspondientes planes de mitigación asociados y los costos del sistema adquirido del Programa Gestión Integral de Crédito, además de los riesgos del actual sistema de crédito SIPO y la referencia al alcance de la solución de crédito ABANKS, así como los aplicativos internos que sustituirán el sistema SIPO. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6066-ACD-1432-2023-Art-2. Expositor: Ivannia Alfaro y Freddy Leiva. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-03-ACD-29-2024-Art-8)

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite a la Junta Directiva Nacional, con la recomendación de su aprobación, el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular en el periodo 2024. Expositor: Hernando Monge Granados. (Ref.: Acuerdo CCNR-5-ACD-30-2024-Art-5)

8.3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Dirección Corporativa de Riesgo y del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio en el periodo 2024. Expositores: Alberto Navarro Barahona y Jessica Ortega Marín. (Ref.: Acuerdo CCNR-2-ACD-13-2024-Art-2)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el informe realizado por la empresa KPMG, denominado *Evaluación del nivel de madurez de la gobernanza*. Expositores: Federico García, Juan José Morales. (Ref.: Oficio GGC-280-2024)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios.

Todos los directores manifiestan su conformidad con la agenda propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6086, celebrada el 6 de marzo de 2024”. (223)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 6083.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la aprobación del acta y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6083, celebrada el 28 de febrero de 2024”. (224)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3

3.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, le comunica a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa sobre cuatro elementos fundamentales para valoración de esa comisión, en relación con el proyecto de ley n°23.295 Ley de alivio para los deudores en dólares. (Ref.: Oficio GGC-250-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz saluda a los presentes e indica que el punto 3.1 se refiere al criterio que fue remitido a la Asamblea Legislativa acerca del proyecto de ley Alivio para deudores en dólares; por lo que la propuesta es dar por conocido ese ese oficio.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el oficio GGC-250-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, le comunica a la Comisión Permanente Ordinaria de Asuntos Económicos de la Asamblea Legislativa sobre cuatro elementos fundamentales para valoración de esa comisión, en relación con el proyecto de ley n.º 23.295 Ley de alivio para los deudores en dólares”. (225)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite criterio institucional en relación con el expediente n.º 23.968 “Ley para el fortalecimiento y modernización del fondo especial para el desarrollo de las micros, pequeñas y medianas empresas (Fodemipyme) creado mediante la ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, Ley n.º 8262”. (Ref.: Oficio GGC-289-2024 y SJDN-209-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz manifiesta que en dicho oficio se emite criterio institucional acerca de la Ley para el fortalecimiento y modernización del fondo especial para el desarrollo de las micros, pequeñas y medianas empresas, creado mediante la ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, Ley n.º 8262. La propuesta de acuerdo es darlo por conocido.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el oficio GGC-289-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite criterio institucional en relación con el expediente n.º 23.968 Ley para el fortalecimiento y modernización del fondo especial para el desarrollo de las micros, pequeñas y medianas empresas (Fodemipyme) creado mediante la Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, Ley n.º 8262”. (226)
(Ref.: Oficios SJDN-209-2024 y DIRFOD-287-2024)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

3.3.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional del Sistema de Supervisión Financiero, dispuso en firme aprobar la modificación del artículo 11 y 12 de la Regulación proporcional para cooperativas de ahorro y crédito supervisadas, Acuerdo Sugef 25-23. (Ref.: Oficio CNS-1845/12)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz indica que en dicho oficio se dispuso aprobar la modificación del artículo 11 y 12 de la Regulación proporcional para cooperativas de ahorro y crédito supervisadas y que por ser informativo la propuesta es darlo por conocido y trasladar a la Administración para lo que corresponda.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido y trasladar a la Administración, para lo que corresponda, el oficio CNS-1845/12, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional del Sistema de Supervisión Financiero, mediante el cual informa que se dispuso en firme aprobar la modificación de los artículos 11 y 12 de la Regulación proporcional para cooperativas de ahorro y crédito supervisadas, Acuerdo Sugef 25-23.

Lo anterior, en atención al artículo 7 del acta de la sesión 1836-2023, celebrada el 27 de noviembre del 2023, del Conassif”. (227)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

3.4.- La Sra. Sonia Valenciano Alpizar, Secretaria de la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo de Zarcerro, solicita a la Junta Directiva Nacional la donación de la finca número 2-099576-0000, adjudicada por el banco con el fin de construir las oficinas de la Unión cantonal de Zarcerro, así como dos locales comerciales que generen dos arrendamientos para que la UCA de Zarcerro pueda generar ingresos propios. (Ref.: Oficio UCAZAR-002-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz indica que en relación con este oficio, la propuesta es darlo por conocido y trasladarlo a la Administración para que realice el análisis y genere la recomendación respectiva.

La directora Sra. Palomo Leitón con el fin de tener claridad sobre el oficio, explica que cuando se dispone de un activo, la Junta Directiva es la que tiene la decisión; por lo que la Administración va a realizar el análisis de esa petición y debe enviar a la Junta Directiva la recomendación.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja aclara que en el acuerdo se solicita primero, que la Administración lleve a cabo el informe completo.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido y trasladar a la Administración, para que realice el análisis y la recomendación respectivos, el oficio UCAZAR-002-2024, mediante el cual la Sra. Sonia Valenciano Alpizar, Secretaria de la Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo de Zarcerro, solicita a la Junta Directiva Nacional la donación de la finca número 2-099576-0000, adjudicada por el banco con el fin de construir las oficinas de la Unión Cantonal de Zarcerro, así como dos locales comerciales que generen dos arrendamientos para que la UCA de Zarcerro pueda generar ingresos propios.

Lo anterior, según lo establecido en el artículo 75 de la Ley General de Contratación Pública y artículo 201 del reglamento a dicha ley”. (228)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

4.- Asuntos de Presidencia.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja consulta si se tiene algún punto.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz indica que no.

ARTÍCULO 8

8.2.1.- El Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, secretario general, remite el informe de adjudicación para la contratación del miembro externo del Comité Corporativo de Cumplimiento. (Ref.: Oficio SJDN-265-2024 y CCNR-5-ACD-29-2024-Art-4)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz señala que en el informe se adjunta el criterio jurídico de los responsables de acompañar el proceso, así como una nota de la División de Contratación Administrativa, además de la validación realizada por el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

Agrega está complacido de que el tema sea presentado en la Junta Directiva ya que ha sido una labor muy acuciosa de acuerdo con lo que la ley establece.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja indica que además se ha logrado el objetivo.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz manifiesta que corresponde aprobar la adjudicación en favor del Sr. Roberto Antonio Saad Meza, puesto que cumple con todos los requisitos solicitados.

Señala que como el acuerdo es extenso, se va a leer solo el Por Tanto: “En apego al requerimiento realizado desde la Secretaría de Junta Directiva Nacional y principalmente sobre la base del oficio SJDN-203-2024 de esa Secretaria, así como lo dispuesto por el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones mediante Acuerdo CCNR-5-ACD-29-2024-Art 4, sobre lo que establece el artículo 51 de la Ley General de Contratación Pública y el artículo 139 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, esta Junta Directiva Nacional

de conformidad con el artículo 9.1 del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular ADJUDICA la Licitación Reducida No. 2024LD-000004-0020600001 "CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA FÍSICA QUE BRINDE SERVICIOS COMO MIEMBRO EXTERNO DEL COMITÉ CORPORATIVO DE CUMPLIMIENTO DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR", a favor de ROBERTO ANTONIO SAAD MEZA, cédula de identidad 800820700

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"CONSIDERANDO:

1. Que mediante la solicitud de compra No. 117-2023 la Junta Directiva Nacional, solicita la contratación en cuestión. Dicha solicitud de compra es aprobada por el Área de Presupuesto por un monto de ¢ 5,705,099.00, esto para dar inicio al procedimiento de frente a las erogaciones que se estiman en el periodo 2024.
2. Que se procedió a la invitación vía SISTEMA DIGITAL UNIFICADO el día 12 de febrero de 2024, a todos los proveedores inscritos en el código 8010151392045691, señalando la fecha de apertura de ofertas para el 19 de febrero del 2024 a las 10:00 horas, fecha y hora en la que se realizó la apertura de ofertas, recibándose dos ofertas, sean las presentadas por los señores Luis Alberto Brenes Fonseca y Roberto Antonio Saad Meza.
3. Que desde el punto de vista reglamentario, una vez realizada la revisión de las ofertas base y las subsanaciones aportadas, basados en lo dispuesto en los artículos 134 y 135 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, se determina que la Oferta 1 presentada por Luis Alberto Brenes Fonseca, se declara no cumpliente, por cuanto a pesar de que se realizó la prevención respectiva, no acreditó el cumplimiento de las condiciones de admisibilidad, además de que manifestó expresamente el retiro de su oferta. En el caso de la Oferta 2 Roberto Antonio Saad Meza, se determinan cumpliente reglamentariamente, siendo que se acreditan a cabalidad los requisitos solicitados en el presente pliego de condiciones.
4. Que el día 28 de febrero 2024, por medio del oficio SJDN-203-2024, la Secretaría de la Junta Directiva Nacional remite el criterio técnico, en el cual señala que el oferente Sr. Brenes Fonseca retiró su oferta del proceso, mientras que una vez analizados y discutidos los resultados de las ofertas recibidas conforme a los requisitos estipulados en el pliego de condiciones, se determina que el oferente Sr. Roberto Saad Meza cumplió con los aspectos de admisibilidad requeridos y debidamente establecidos.
5. Que por su parte el oferente Sr. Roberto Saad Meza, cumple a cabalidad con el pliego de condiciones del procedimiento licitatorio y los aspectos de admisibilidad establecidos, por lo cual dicho oferente es sometido a las etapas posteriores del procedimiento.
6. Que dentro de tales etapas se tiene el acuerdo CCNR-5-ACD-29-2024-Art 4 tomado por el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, en el cual luego de efectuado el análisis de las ofertas y concluidas las etapas correspondientes concluyen que la persona que cumple totalmente con los requisitos es el Sr. Roberto Saad Meza y es quien se recomienda como adjudicatario de la Licitación Reducida No. 2024LD-000004-0020600001.
7. Que así las cosas en cuanto a la oferta de Roberto Antonio Saad Meza, se puede concluir que, una vez realizada la revisión de la oferta y las valoraciones del caso por parte en primer instancia de la Secretaría de Junta Directiva Nacional y posteriormente por el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, así como el análisis realizado por el Área Gestión y Análisis de Compras, dicha oferta es la única que cumple a cabalidad con los requisitos establecidos en los puntos del pliego de condiciones e indicados en las condiciones de admisibilidad, razón por la cual, de acuerdo con lo señalado en el punto 3.1 del pliego de condiciones, no resulta necesaria la aplicación de los factores de valoración siendo que no hay posibilidad de comparación.
8. Que la presente licitación reducida se sometió al escrutinio legal respectivo y mediante oficio DIRJ-0288-2024 precisamente la Dirección Jurídica otorga su visto bueno al Informe de Resolución No. 16-2024 emanado desde la División de Contratación Administrativa, toda vez que lo encuentra apegado a derecho.
9. Que conforme lo estipulado en Artículo 39º inciso p. Funciones del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones del Reglamento para la Organización y Funcionamiento de los Comités y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones debe analizar las ofertas con el fin de proponer a la Junta Directiva Nacional, los candidatos a miembros externos de los Comités

Técnicos y de Apoyo. Aunado a lo anterior, una vez que se tenga el informe correspondiente este debe ser analizado por la Junta Directiva Nacional.

POR TANTO:

En apego al requerimiento realizado desde la Secretaría de Junta Directiva Nacional y principalmente sobre la base del oficio SJDN-203-2024 de esa Secretaria, así como lo dispuesto por el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones mediante Acuerdo CCNR-5-ACD-29-2024-Art 4, sobre lo que establece el artículo 51 de la Ley General de Contratación Pública y el artículo 139 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública, esta Junta Directiva Nacional de conformidad con el artículo 9.1 del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular ADJUDICA la Licitación Reducida No. 2024LD-000004-0020600001 "CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA FÍSICA QUE BRINDE SERVICIOS COMO MIEMBRO EXTERNO DEL COMITÉ CORPORATIVO DE CUMPLIMIENTO DEL CONGLOMERADO FINANCIERO BANCO POPULAR", a favor de

ROBERTO ANTONIO SAAD MEZA
Cédula de identidad 800820700

Lo anterior, de conformidad con lo que establece el artículo 51 de la Ley General de Contratación Pública, n.º 9986, el artículo 139 del Reglamento a la Ley General de Contratación Pública (Decreto n.º.43808-H) y el artículo 9.1 del Reglamento Complementario de Contratación Administrativa del Conglomerado Financiero Banco Popular.

Así como la Licitación Reducida n.º 2024LD-000004-0020600001, cuyo objeto es la Contratación de una persona física que brinde servicios como miembro externo del Comité Corporativo de Cumplimiento del Conglomerado Financiero Banco Popular". (229)
(Ref.: Oficio SJDN-265-2024 y acuerdo CCNR-5-ACD-29-2024-Art-4)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

8.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgo tecnológicos del Banco y sus Sociedades, así como el Informe de los niveles de tolerancia al riesgo de Tecnología de Información, en congruencia con el perfil tecnológico del Conglomerado con corte al cuarto trimestre de 2023. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-03-ACD-26-2024-Art-5)

Al ser las **siete horas y diecisiete minutos**, inician su participación virtual Alberto Navarro Barahona, jefe de la División de Riesgo Operativo, Freddy Leiva Calderón, director general de Transformación e Innovación, e Ivannia Alfaro Rojas, directora a. i. de Tecnología de Información.

El jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Navarro Barahona saluda a los presentes e indica que se va a presentar el informe de riesgos tecnológicos con corte al último trimestre del año 2023, en atención a la actividad F del Plan de trabajo del 2024.

Inicia explicando que el perfil de riesgo de Tecnología de Información del Banco Popular se mantiene en apetito, no obstante, existen dos indicadores en riesgo medio que están relacionados, básicamente, con caídas de sistemas que se han extendido por más de dos horas, así como algunos eventos, durante noviembre pasado, relacionados con problemas de comunicación entre las oficinas y el servidor SIPO. Indica que este proceso se realiza mediante la herramienta His que se conecta a Z-series y que fue lo que provocó problemas de desconexión y lentitud.

En relación con el indicador de riesgos por procesos de Tecnología de Información, señala que también se mantiene en un riesgo medio debido a que la mayoría de los planes de mitigación que se encuentran en procesos están calificados en un riesgo medio y es la causa de ese indicador.

Manifiesta que otros indicadores importantes son los relacionados con la normativa de gobierno de Tecnología de la Información, dada por Sugef y que corresponden a las normativas que se administran, como son la gestión de riesgos y la optimización del riesgo de tecnología; en ese sentido, ambos perfiles se encuentran en apetito aunque se tienen dos indicadores que se encuentran en riesgo medio, uno de ellos es el de debilidades abiertas de riesgos de TI, así como el perfil de riesgo de procesos de TI.

Destaca que en cuanto a los procesos que solicitan prórroga para atender sus planes de mitigación, que fueron realizados por las mismas áreas, se tienen 34 solicitudes de prórrogas en los últimos tres trimestre del año 2023, por lo que es importante darles seguimiento y determina la razón por la cual en áreas como Seguridad, Informática o Calidad se dan solicitudes tantas prórrogas para atender los planes de mitigación.

Agrega que en cuanto a ciberseguridad, se está teniendo una mejora constante en cuanto a los riesgos de seguridad de la información, ya que hace unos dos años se tenía un riesgo medio, luego se bajó a un riesgo aceptable y en septiembre de 1.39 a 1.38; así mismo se mantienen todavía pendientes 41 planes que se encuentran en ejecución. También, se han concluido 83 planes, 16 se encuentran en validación y 9 están en proceso de iniciación. Señala que el perfil de riesgo se mantiene en apetito.

En cuanto a las Sociedades, indica que en Valores el perfil de riesgo es bajo y se contemplan cuatro planes de ejecución; todos en plazo. En la Operadora de Pensiones el perfil también es bajo y se tienen ocho planes de ejecución, todo está en plazo; así mismo, señala que en diciembre 2023 se llevó a cabo la revaloración de los riesgos, por eso la mayoría están en proceso de ejecución. En relación con Seguros, indica que el perfil es bajo y se tiene dos planes abiertos del proceso de riesgo tecnológico; sin embargo, se debe destacar que hay riesgos a los que se le da seguimiento, por ser los más relevantes de este momento, referidos al cambio del *core* y el cambio en la estructura tecnológica; a ellos se les da seguimiento estrecho tanto en la Junta Directiva Nacional, como los que lleva a cabo la División de Riesgo Operativo cada mes. Finalmente, señala que la SAFI se encuentra en proceso de evaluación todos los riesgos de tecnología de información.

Como conclusión, expresa que el perfil de riesgo del Banco Popular se encuentra en apetito; los planes de mitigación de riesgo tecnológico se encuentran en ejecución y en tiempo, en un 77%, y 23 de los planes de mitigación se encuentran finalizados; así mismo los indicadores fuera de apetito se refieren a las quejas de sistemas, principalmente las presentadas por problemas de comunicación con SIPO debido a errores de comunicación de los equipos His con el Z-series y el de riesgos de los procesos de TI en el mes de diciembre; ya para este mes de febrero, la Administración está trabajando en planes remediales con el objetivo de mejorar la conectividad.

Señala que no se cuenta con planes vencidos ni desfasados al cierre de diciembre del 2023, sin embargo, en nueve meses se solicitaron 34 prórrogas; además todos los indicadores de perfil de riesgo de seguridad de información y ciberseguridad se encuentran dentro del apetito de riesgo.

Manifiesta que en relación con las Sociedades, la de Popular Pensiones se encuentra dentro del apetito; en Popular Valores su perfil se encuentra en apetito y se cuenta con cuatro planes de mitigación; en Popular SAFI se presentaron incidentes con la sincronización del *Active Directory* con la nube de *Azure* y se está evaluando el proceso de riesgo de TI; finalmente en relación con Popular Seguros, los riesgos operativos del proceso de Tecnología Información están bajo apetito y se tienen temas significativos como el proyecto de cambio de *core* y el de cambio de infraestructura.

Consulta si los directores tienen consultas, antes de presentar las recomendaciones.

La directora Sra. Palomo Leitón señala que en el informe se especifica que en setiembre se dieron 120 minutos reportados en caídas; sin embargo no hay información para noviembre y diciembre, por lo cual consulta por la evolución de este aspecto en los últimos cuatro meses.

El jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Navarro Barahona indica que sí se han presentado algunos inconvenientes en la comunicación entre las oficinas y el servidor Z-series, debido a problemas entre los equipos His y el Z-series, por lo cual se han sostenido reuniones con el Área de Tecnología de Información y se entregó, el lunes pasado, una valoración de riesgos para una propuesta realizada por TI, con el fin de mejorar ese elemento que es el que ha generado caídas en noviembre y en febrero.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón agrega que para complementar lo dicho por el Sr. Barahona, los problemas de comunicación entre las oficinas comerciales con SIPO se vienen presentado desde el año pasado, pero a pesar de que se ha analizado con el proveedor, además de otras acciones, no se ha logrado solucionar definitivamente; sin embargo se definió un plan de mitigación que consiste en regresar a una tecnología un poco anterior, aunque eso abre una brecha de seguridad, la cual se está atendiendo mediante ciertos mecanismos de mitigación.

Indica que esa decisión se tomó esta semana por lo que ya se empezó la implementación del plan, con el fin de darle más estabilidad a las oficinas, en tanto se llega a una solución definitiva con el proveedor del servicio.

La directora Sra. Palomo Leitón agradece la información e indica que las caídas en los sistemas impactan mucho al Banco.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano señala que al ver 48 planes y que todavía faltan 45 por iniciar, se entiende que los temas por resolver en el Área de Tecnología de Información son grandes, pero le gustaría conocer cuál es el impacto a nivel de riesgo tecnológico si no se comienza con esos planes.

El director Sr. Espinoza Guido considera que la consulta del director Navarro es muy importante, además de que es necesario apoyar la gestión de TI, sobre todo en cuanto al recurso humano necesario y oportuno que esta área precisa.

Manifiesta que el Banco posee una tecnología, en muchos casos, de punta; sin embargo, existe una carencia de recurso humano para hacerle frente a procesos rezagados y otros proyectos que se van a presentar; por tanto, considera que se debe priorizar. También comenta que se

está creando un equipo de élite en TI para diagnosticar los fallos, así como delegar en equipos operativos su resolución; además, gracias a la aprobación de las 58 plazas (que no es un aumento de planilla, sino una redistribución) esos planes se van a poder atender adecuadamente.

Con respecto al proyecto SIPO, señala que tiene un atraso de año y medio, pero ya se tiene, para octubre y noviembre, la recepción del proyecto definitivo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano indica que la propuesta es: “la Junta Directiva Nacional, en su calidad de tal y actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A.; Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A., Popular Sociedad de Fondos de Inversión S. A. y la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

Dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgo tecnológicos del Banco y sus Sociedades, así como el Informe de los niveles de tolerancia al riesgo de Tecnología de Información, en congruencia con el perfil tecnológico del Conglomerado con corte al cuarto trimestre de 2023.

Lo anterior, en atención a las Actividades F y G del Plan de Trabajo 2024 del Comité Corporativo de Tecnología de Información”.

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

“Dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades el Informe trimestral de riesgos tecnológicos del Banco y sus Sociedades, así como el Informe de los niveles de tolerancia al riesgo de Tecnología de Información, en congruencia con el perfil tecnológico del Conglomerado con corte al cuarto trimestre de 2023.

Lo anterior, en atención a las Actividades F y G del Plan de Trabajo 2024 del Comité Corporativo de Tecnología de Información”. (230)

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-03-ACD-26-2024-Art-5)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **siete horas con treinta y ocho minutos** finaliza su participación virtual el Sr. Alberto Navarro Barahona, jefe de la División de Riesgo Operativo.

ARTÍCULO 10

8.3.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información envía, para conocimiento, los oficios GGC-0073-2024, SGN-0042-2024, por medio de los cuales se remite el detalle de los riesgos activos y pasivos, con los correspondientes planes de mitigación asociados y los costos del sistema adquirido del Programa Gestión Integral de Crédito, además de los riesgos del actual sistema de crédito SIPO y la referencia al alcance de la solución de crédito ABANKS, así como los aplicativos internos que sustituirán el sistema SIPO. Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6066-ACD-1432-2023-Art-2. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-03-ACD-29-2024-Art-8)

La directora a. i. de Tecnología de Información Sra. Alfaro Rojas explica que en este acuerdo la Junta Directiva Nacional solicitó a la Administración que hiciera una presentación del proyecto de solución integral de crédito que evidenciaran los riesgos, los planes de mitigación y el plan de gestión correspondiente, así como los costos y la actualización del sistema.

Se remite la documentación y los riesgos. El análisis de riesgos que se realizó corresponde a un perfil de riesgo medio con un promedio de 1,70. Es importante aquí indicar que ninguno de los riesgos identificados en el proyecto se encuentra dentro del nivel alto, sino que todos son de nivel medio y de nivel bajo y están muy orientados hacia lo que es información en la prensa que pueda salir, información negativa en medios de comunicación al hacerse un cambio de sistema.

Considera que el Banco ya pasó por ahí y se han recibido en algunas ocasiones asuntos de la prensa o una imagen negativa. Este plan de mitigación también se está realizando con la Unidad de Comunicación Corporativa para que a través de planes de comunicación y prensa se puedan mitigar aquellas comunicaciones negativas que existan. También limitaciones en el recurso humano, que este es un problema que puede haber a nivel del Banco y a nivel también de la empresa. Se están tomando las medidas de mitigación al respecto.

Con respecto a los costos del sistema de crédito adquirido, se adquirieron seis líneas de diferente magnitud. La adquisición y la implementación, que es una única vez, luego los servicios administrados, que es un costo mensual, el servicio de la actualización de funcionalidades, que es un consumo por demanda y los imprevistos de administración durante la ejecución de la línea 1, eso es por consumo por demanda. No necesariamente se va a gastar, eso es muy importante.

Eso es en caso de que sea requerido y el servicio de administración para incremento de la infraestructura necesaria este por usuarios concurrentes. Finalmente, la última línea es sobre la infraestructura en la nube para la implementación de la solución y toda la solución este completa, incluyendo las bolsas, que son de consumo por demanda, es un valor de USD\$9.119.490. La situación actual de SIPO es que hay serios problemas con un lenguaje obsoleto, con el personal que atiende el Área de Crédito. Código fuente de SIPO en obsolescencia. También hay problemas de mantenimiento porque en TI hay muchas limitaciones para poderle dar mantenimiento, no hay personal que conozca a profundidad el aplicativo.

Se tiene el servicio de SIPO en un 100%, prácticamente con porcentaje muy alto, está en terceros. Hay una dependencia del servicio de terceros. También el personal titular del Banco que atendía SIPO ya renunció y no se encuentra con la institución. Esto lleva a estar en un nivel de riesgo muy alto y ya con la solución que se vio tiene un nivel de riesgo medio. Se espera solventar todos los riesgos generados por la situación actual.

Los riesgos operativos del sistema actual de crédito sí son de nivel alto, es un porcentaje de 2,9 y lleva a un perfil de riesgo alto. Además, el proyecto también contempla lo que es el adelgazamiento de SIPO. Ese es un proyecto que se lleva a nivel de Tecnología de Información, dónde se han dado a la tarea de hacer todo lo que es el entorno de SIPO, aquellas cosas que no están en un módulo nativo de crédito, pero que sí está hoy en día en SIPO, a nivel de tecnología se están extrayendo y se están haciendo en sistemas por aparte que van a formar parte del entorno de crédito. Se van a interfazar, se van a unir con el sistema de ABANKS para tener toda la solución completa.

Ahí se está haciendo la solución de atención regulatoria, que es toda la parte normativa que no está inmersa en un *core* de crédito. El sistema de pignoración, la base integral de análisis de crédito, que es el BIAC que ya hoy en día está en producción y esa es la forma en la que el Banco hace el análisis de crédito. El proyecto de cobro administrativo, actividades de jubilación del Zeta Series. Esto es muy importante porque esto le va a permitir al Banco prescindir de estos equipos del 390 y van a dar una economía también muy importante. El sistema de recuperación de créditos Sirec, el sistema de procesamiento de rebajos automáticos. Esos son los cobros que se le mandan al Gobierno y a otras empresas de las cuotas de los préstamos de las personas y el sistema de control de seguros Sicosse.

Todos estos son sistemas que se están extrayendo de SIPO. Se están creando este por parte de TI en sistemas por aparte y vienen a formar parte de todo el entorno de ABANKS, ya esto tiene un porcentaje muy importante de avance, tiene un porcentaje del 99% y ya están próximas a terminarse y terminar de ponerlas todas en producción.

Pregunta si hay alguna consulta antes de discutir el acuerdo.

La directora Sra. Palomo Leitón le llamo la atención que renunció la persona titular que conocía SIPO. Pregunta si fue don Giovanni, que era el dueño del conocimiento, lo cual era un riesgo muy fuerte, y que ya se concretó. Más bien, lo están mitigando de alguna manera, porque eso era lo que motivaba que se generara este cambio de forma rápida.

Además, desea saber cómo les ha ido en la relación con este nuevo proveedor, con ABANKS, qué tal se ha sentido la respuesta, pues ella ve que van a un buen nivel de cumplimiento. A su vez, en los riesgos del informe, vio riesgos como el tema de las interfases para ligarse con los canales, pregunta cómo le ha ido al respecto. Vio también el riesgo de la cultura del cambio y que casualmente las cosas suceden por las personas, al punto que ayer se vio algo tan sencillo como un tarifario que no se quería cobrar el monto en una sucursal y este tema de tecnología se las trae a nivel de cultura también, máxime que han estado acostumbrados a trabajar con otro sistema.

Pregunta como esa mitigación que se describe como general cómo se va a entrar de manera fuerte, pues todo va a pasar por las personas y por último en la tabla de costos, le gustaría saber si con respecto a la tabla inicial que presentaron, la expectativa de consumo por demanda que se indicó en la primera tabla, si se mantiene igual de acuerdo con la proyección hecha o ha habido cambios en esa estimación, porque ya los otros eran costos más fijos.

La directora Sra. Solano Brenes dice que ABANKS le recuerda a Bancrédito.

La directora a. i. de Tecnología de Información Sra. Alfaro Rojas responde que Bancrédito tuvo el mismo sistema de ABANKS.

La directora Sra. Solano Brenes apunta que estaba recordando sobre ese sistema los temas de dependencia. Pregunta cómo se está previendo que no se va a tener esa misma dependencia sobre este sistema casi obsoleto que se va a tener en el futuro. Pregunta qué previsiones se están tomando, pues recordar el pasado lo que sirve es para es prever que las cosas no vuelvan a suceder. Para estos efectos cómo se está previendo ante un cambio de sistema que las cosas que sucedieron no vuelvan a pasar.

La directora a. i. de Tecnología de Información Sra. Alfaro Rojas contesta que ya don Giovanni Sanchez lleva varios años fuera de la institución. Efectivamente, ese fue un riesgo que se materializó, él renunció y pues ahora se tiene el servicio contratado a través de empresas que brindan ese soporte, también a través de la misma persona de don Giovanni.

Con respecto a las interfases, ese es un proceso que se trae desde tiempo atrás, inclusive antes de adquirir el ABANKS, porque este ya se sabía que los módulos especializados de crédito no contienen estas funciones, no son nativas de un sistema de crédito y por eso ya se traía

de antemano la idea de hacer las interfaces y ya se hizo un gran avance y ahora lo que se está haciendo es sesiones de trabajo con la empresa ABANKS para acoplar estos trabajos y que se puedan fácilmente incorporar a ellos y se puedan utilizar como parte del entorno de todo el sistema de crédito.

El avance ha sido muy bueno, ya se había previsto, se traía desde antes, entonces, no se vislumbra que cause un atraso en el proyecto. Siempre es un riesgo, y está aquí considerado porque siempre representa un riesgo, pero considera que está bastante mitigado. Con respecto a los costos, todo el detalle de costeo lo lleva el proyecto, eso lo maneja doña Milagro, pero cree que las estimaciones no han variado. Le parece que no han variado con respecto a lo que ella estimó.

Ese costo total incluye bolsas de horas que no necesariamente se van a consumir, podría ser que se consuman o no se consuman. Son previsiones que el proyecto hizo pensando en que puede requerirse algunos costos adicionales. Con respecto a las consultas de doña Nidia, sí, efectivamente, este aplicativo lo tuvo Bancrédito. También está en implementación en el BCR. Es un aplicativo, pues, bastante manejable, parametrizable y funcional para los bancos.

En cuanto a no tener dependencia, se han tomado previsiones, aprendiendo de las lecciones del pasado. La Gerencia General aprobó un grupo de plazas de personas para este proyecto que van a quedar con el conocimiento suficiente y en la planilla del Banco preparados para atender este sistema en operación. Este riesgo se mitigó de esa manera porque ya se aprendió que se requiere personal en planta con suficiente conocimiento y que no sea uno. Entonces, la Gerencia General sí aprobó un grupo de plazas para este proyecto que se están formando, se están capacitando y van a quedar con el conocimiento suficiente para dar soporte y apoyo además del personal de la empresa. Esas son las acciones que se tomaron en ese sentido.

Sobre el tema de cambio de cultura y tema del personal, efectivamente es un factor crítico de éxito que las personas se involucren y se tomen este aplicativo como propio. Va a pasar un proceso de cambio organizacional que está dirigiendo el mismo proyecto también, y además de eso de una campaña, de un refuerzo, hay una medida muy importante y es que el proyecto se dirige directamente desde el negocio y desde el Área de Crédito, con la líder, que es doña Milagro, que es la jefe del Área de Crédito, eso le da un sentimiento de pertenencia al aplicativo, al negocio. Entonces, considera que esos son los planes que el Banco lleva y que esa es la forma correcta de que los compañeros vayan aceptando el aplicativo, pero sí debe reforzarse con el plan de sensibilización del personal que lleva a cabo el proyecto.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano procede a leer la propuesta de acuerdo, la cual indica "Dar por conocidos los oficios GGC-0073-2024, SGN-0042-2024, por medio de los cuales se remite el detalle de los riesgos activos y pasivos, con los correspondientes planes de mitigación asociados y los costos del sistema adquirido del Programa Gestión Integral de Crédito, además de los riesgos del actual sistema de crédito SIPO y la referencia al alcance de la solución de crédito ABANKS, así como los aplicativos internos que sustituirán el sistema SIPO.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6066-ACD-1432-2023-Art-2".

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"Dar por conocidos los oficios GGC-0073-2024 y SGN-0042-2024, por medio de los cuales se remite el detalle de los riesgos activos y pasivos, con los correspondientes planes de mitigación asociados y los costos del sistema adquirido del Programa Gestión Integral de Crédito, además de los riesgos del actual sistema de crédito SIPO y la referencia al alcance de la solución de crédito ABANKS, así como los aplicativos internos que sustituirán el sistema SIPO.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6066-ACD-1432-2023-Art-2". (231)
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-03-ACD-29-2024-Art-8)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **ocho horas** finalizan su participación virtual el Sr. Freddy Leiva Calderón, director general de Transformación e Innovación, y la Sra. Ivannia Alfaro Rojas, directora a. i. de Tecnología de Información. A su vez inicia su participación virtual el Sr. Hernando Monge Granados, oficial de cumplimiento.

ARTÍCULO 11

8.3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite a la Junta Directiva Nacional, con la recomendación de su aprobación, el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular en el período 2024. (Ref.: Acuerdo CCNR-5-ACD-30-2024-Art-5)

El oficial de cumplimiento Sr. Monge Granados explica que el Cuadro de Mando Integral de la Oficialía de Cumplimiento contiene seis indicadores, cuatro de los cuales están asociados con la perspectiva de aprendizaje y desarrollo, y consecuentemente, con el quinto objetivo

estratégico institucional que tiene que ver con promover un ambiente laboral propicio que contribuya a la satisfacción y bienestar del colaborador y desarrollo del talento para alcanzar una cultura organizacional de excelencia.

Los dos indicadores restantes tienen que ver con la perspectiva financiera y el segundo objetivo estratégico, que establece maximizar la rentabilidad financiera potenciando los modelos de negocio comercial y social mediante la gestión eficiente del balance, el riesgo, control y cumplimiento, entonces habiendo dicho esto muestra los indicadores, los tres primeros son los institucionales que tienen que ver con varios aspectos de exámenes, el primer caso de la Ley 7786 y la actualización anual de la política Conozca su Empleado, que tiene un peso del 12%. El segundo es el porcentaje obtenido en suspensiones disciplinarias y calificación de la evaluación del curso del programa de gestión ética, que tiene un peso del 8% y el tercero es lo que tiene que ver con las actividades de riesgo, que tiene un peso de 5%. Esos son los tres primeros indicadores.

Luego vienen diferentes indicadores adicionales, el cuarto tiene que ver con la revisión o validación de las alertas transaccionales de los clientes, que son procesadas por el área encargada, que lo hace a nivel centralizado en la Dirección de Soporte al Negocio. Aquí este tema está diferenciado en la forma de medición para los clientes de riesgo alto, con un plazo máximo de dos días hábiles, y para los clientes de riesgo medio y bajo un plazo máximo de cinco días hábiles. Este segundo indicador tiene un peso del 25%.

Luego, está el cuarto indicador que tiene que ver con el plan de comunicación que está diseñado en la Oficialía para el personal del Banco sobre los temas que son de competencia a nivel institucional y relacionados con la gestión de los riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y a la proliferación y el cumplimiento de la ley 7786, las normas relacionadas y luego la normativa internacional de FATCA y CRS, en este caso tiene un peso del 25% y el sexto indicador tiene que ver con otro de los temas relevantes, que son los casos de reportes de operaciones inusuales que se revisan y atienden en la Oficialía de Cumplimiento, lo cual tiene un peso del 25%.

Estos son estos son los seis indicadores que tiene el Cuadro de Mando Integral, de acuerdo con lo establecido para este año.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano comenta que la propuesta de acuerdo sería “aprobar el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular en el periodo 2024.

Lo anterior, en atención a los artículos 4 y 27 del Reglamento del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y en el BDP, así como lo señalado en el Instructivo de Proceso Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP, actividad 5.2. CMI Alta Gerencia y Dependencias Especiales, apartado n.º 8 (versión vigente setiembre 2023)”.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Aprobar el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Oficialía de Cumplimiento del Banco Popular en el periodo 2024.

Lo anterior, en atención a los artículos 4 y 27 del Reglamento del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y en el BDP, así como lo señalado en el Instructivo de Proceso Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP, actividad 5.2. CMI Alta Gerencia y Dependencias Especiales, apartado n.º 8 (versión vigente setiembre 2023)”. (232)
(Ref.: Acuerdo CCNR-5-ACD-30-2024-Art-5)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **ocho horas con siete minutos** finaliza su participación virtual el Sr. Hernando Monge Granados, oficial de cumplimiento, e inician su participación virtual el Sr. Alberto Navarro Barahona, jefe de la División de Riesgo Operativo, y la Sra. Jéssica Ortega Marín, jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

ARTÍCULO 12

8.3.4.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para aprobación, el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Dirección Corporativa de Riesgo y del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio en el periodo 2024. (Ref.: Acuerdo CCNR-2-ACD-13-2024-Art-2)

La jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio Sra. Ortega Marín explica que el punto por exponer fue remitido mediante el documento DIRCR 36-2024 y tal como se indicó previamente, es el Cuadro de Mando Integral correspondiente a la Dirección Corporativa de Riesgos y al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

Como antecedente se presenta para validación, los cuadros de mando integral correspondientes al ACUN y a la DIRC, las cuales se encuentran alineados al plan estratégico y atiende también el acuerdo JDN-6070-ACD-1468-2023-Art-4, para el cual se coordinaron sesiones con la División de Planificación Estratégica.

Básicamente, esto era buscando el lineamiento del CMI con el Plan Estratégico del Conglomerado. La primera parte por exponer corresponde al Cuadro de Mando Integral del Área de Cumplimiento Normativo, hay tres actividades únicamente, pero tres actividades que demandan realmente un cambio en cómo se hace cumplimiento hoy. El primero corresponde a realizar en el Banco Popular un plan piloto de monitoreo mediante el análisis de grupos de datos de forma regular para detectar patrones de fallo reiterados y fallos de cumplimiento normativo.

El monitoreo anual que se pretende realizar, ya se está trabajando la primera parte en una herramienta de los elementos que salieron en el informe del regulador para este año, ya que había que incrementar la efectividad, y cuando se habla del enfoque del regulador, la efectividad estaba relacionada a la capacidad del área de poder realizar más monitoreos para determinar el nivel de cumplimiento de las normas que hay, que actualmente hay más de 3000 obligaciones.

En ese sentido, ¿qué es lo que se propone? Una de las limitantes que ha tenido el área para poder ampliar la cantidad de normas que se están revisando es el recurso humano disponible. Es un área de alcance conglomeral que tiene cuatro personas para hacer estas actividades. Se están buscando herramientas tecnológicas que permitan incrementar con la misma cantidad de recursos el alcance y la posibilidad de revisar más obligaciones normativas.

Entonces, este primer tema que se está apostando acá es realmente retador e innovador para el área y permitiría atender esas observaciones que hace el regulador en materia de poder hacer acciones de verificación, de cómo se están implementando las normas en la primera línea de defensa, esto sin tener que incrementar recursos humanos, pues se estaría apostando por el tema tecnológico.

El segundo elemento, heredado de periodos anteriores, es gestionar las acciones necesarias con el fin de contribuir a que las dependencias mantengan el grado de madurez del índice de cumplimiento normativo y regulatorio. Al igual que en el caso anterior, este es un párrafo que se lee pequeño, pero cuando hay que realizar la evaluación del sistema, no es una actividad pequeña, requiere determinar el cumplimiento de 85 distintos indicadores que tienen que cumplir las cinco empresas. Estos indicadores están alineados a un instrumento internacional que nace en Estados Unidos, que lo que busca es determinar cómo las empresas están avanzando en tema de cumplimiento normativo.

Este indicador está desde hace cuatro años. Se empezó con una nota mínima del 70%, se pasó a una gradualidad de 80% y finalmente el año pasado se llegó a un nivel esperado de 90%, que es el que se mantiene de esos. De esos 85 ítems que se revisan pueden generarse incluso 600 documentos, que ya ha ocurrido en años anteriores de evaluación de cómo todos los participantes del proceso de cumplimiento normativo y regulatorio están realizando su gestión a nivel de Conglomerado. Esa es una actividad que ha venido generando gradualidad que ha venido madurando y el enfoque este año es lograr mantener el 90, ojalá se pudiera avanzar a un 95% o llevar un poco más. Sin embargo, se comprende que no hay sistema perfecto y en esta la holgura que había probado la Junta Directiva era de un 10%.

Finalmente, el último elemento es actualizar el inventario de normas priorizado con la nueva metodología.

Comenta que el año pasado se aprobó una nueva metodología en la cual se valoran los procesos y las normas asociadas a ese proceso de acuerdo con el riesgo inherente, pero también hay un paso adicional: el determinar el riesgo residual, eso implica que para todas las normas que alcanzan a las cinco empresas del Conglomerado se debe elaborar un inventario de obligaciones.

Esas obligaciones deben estar valoradas de acuerdo con el grado de sanción que se tenga y posteriormente determinar el nivel de sanción, además de valorar los controles que tienen las distintas áreas de la administración para establecer el riesgo residual.

El año pasado se elaboró un plan de trabajo que alcanzó la primera gran capa de obligaciones que eran las obligaciones de riesgo alto y riesgo medio. Esa actividad finalizó en octubre y a partir de noviembre de 2023 se empezó con el segundo gran bloque de normas que son obligaciones de riesgo bajo y obligaciones internas, las cuales se deben tener identificadas, inventariadas y valoradas. Ese proceso ya está en curso y considera que podrían estar en un 20% o 25% de avance porque empezaron en noviembre de 2023.

En ese caso también está alineado al informe del regulador, recalca que una de las observaciones puntuales del regulador es que el inventario de normas aún está en proceso de construcción, eso era real a diciembre de 2023 y continúa real en la actualidad. Se están documentando las obligaciones.

Añade que al finalizar este inventario podrán determinar en cuáles procesos están las normas más críticas, cuáles procesos tienen más cantidad de obligaciones normativas asociadas para poder profundizar en el seguimiento que realiza el área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

Dice que finaliza la exposición del cuadro de mando integral del área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio y de seguido pasarán al de la Dirección.

El jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Navarro Barahona manifiesta que en la Dirección Corporativa de Riesgo hay alrededor de ocho indicadores, los cuales están muy alineados a la hoja de ruta, al plan estratégico y a los requerimientos que estableció el supervisor, comenzando con optimizar el uso de la herramienta *scoring* para potenciar la colocación de créditos.

Indica que todo el trabajo de mejoramiento del *scoring* y ajustarlo a la nueva estrategia los dirige a valorar la rentabilidad ajustada por riesgo, ese es uno de los temas que establecía el regulador para hacer más eficiente el proceso y también ayuda a tener parámetros más ajustados a la estrategia de negocio del Banco.

El segundo tema es fortalecer e implementar el plan de cultura de riesgo con elementos alineados a una adecuada gestión integral de riesgos. Ese tema es generar toda la cultura de gestión integral de riesgos desde la primera línea de defensa hasta la tercera.

Lo anterior se relaciona con la eficiencia operativa, mejora de la gestión integral y con el apoyo del grupo a toda la gestión de riesgos. En el fortalecimiento de la cultura se contemplan temas de riesgo, cumplimiento, seguridad de la información y continuidad, todos involucrados dentro del plan de gestión.

El tercer punto es definir la línea metodológica del Conglomerado, gestionando el riesgo hacia las actividades de mayor impacto en consumo de capital y en cumplimiento de los objetivos estratégicos. Ese punto es analizar las líneas significativas, modificar las que se tienen actualmente ajustadas a la nueva estrategia y también ajustado al requerimiento del supervisor.

Acota que el cuarto punto es ajustar la metodología para cerrar el perfil de riesgo de cada una de las unidades estratégicas. Se definen las nuevas líneas y los apetitos alineados tanto a la estrategia como a la normativa establecida.

También se contempla la calibración de riesgos estratégicos, a partir de las metas definidas del cuadro de mando integral y el objetivo es dar un seguimiento continuo a este gestor de la estrategia y también a los riesgos emergentes que podrían presentarse a partir de la ejecución de la estrategia

Menciona que los últimos tres son realizar en el Banco Popular un plan piloto de monitoreo, mediante el análisis de grupos completos de datos de forma regular para detectar patrones reiterados de fallos de cumplimiento. Señala que doña Jessica Ortega ya se refirió a ese objetivo porque como él está exponiendo el plan de la Dirección Corporativa de Riesgo, acumula los objetivos tanto de riesgo operativo como de riesgo financiero y del área de Cumplimiento. Ese fue el indicador que se trajo del área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

Especifica que los dos últimos objetivos son implementar los cambios normativos que entren en vigor en el 2024. Expresa que el 2024 será un año importante en cuanto a cambios normativos y todo el tema de implementación de esos cambios normativos en plazo es un asunto muy relevante para garantizar el cumplimiento y brindar evidencia a los reguladores.

Por último, hay un tema relacionado con la metodología de modelos internos de riesgo de crédito con base en la NIIF 9, el cual les permitiría tener estimaciones propias del Banco y no utilizar las estimaciones genéricas y así, reducir el nivel de estimaciones; no obstante, hay que tener primero dos años de análisis con el modelo y la implementación para poder utilizar los modelos propios y se debe empezar con ese desarrollo metodológico.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano procede a leer la propuesta de acuerdo:

“Aprobar el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Dirección Corporativa de Riesgo y del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio en el periodo 2024.

Lo anterior, en atención a los artículos 4 y 27 del Reglamento del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y en el BDP, así como lo señalado en el Instructivo de Proceso Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP, actividad 5.2. CMI Alta Gerencia y Dependencias Especiales, apartado n.º8 (Versión vigente setiembre 2023)”.

La directora Sra. Solano Brenes indica que en el primer objetivo se habló de dos nuevos *scoring*, pregunta de qué tratan y si alguno hace énfasis a un aspecto regional porque se ha dicho que hay diferentes fuentes de dinero que están entrando por diferentes regiones del país y algunos casos podría ser por el incremento de las actividades y en otros casos no.

Desea conocer si eso se va a aplicar y a qué se debe y si será para todas las regiones del Banco.

La directora Sra. Palomo Leitón expresa que tanto el área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio como la Dirección Corporativa de Riesgo han sido las áreas con grandes retos. Observa que en la presentación se dijo que se está alineando a los requerimientos o a los planes de mejora que se están haciendo de cara al regulador.

Sabe que gobierno corporativo está liderando ese proceso, pero pide que se valide si este cuadro de mando integral atiende de manera literal y fluida las observaciones del informe que se está atendiendo del regulador.

El jefe de la División de Riesgo Operativo Sr. Navarro Barahona responde que para el primer tema sobre el *scoring*, esos *scoring* están muy relacionados con las necesidades de la administración, por ejemplo, se ha estado trabajando el tema de tarjetas y lo relacionado con

consumo, por ser los asuntos alineados a la estrategia de la nueva hoja de ruta y la estrategia de colocación de este año y por eso están facilitando ese proceso, pero también están coordinando la definición de rentabilidades ajustadas y todos esos aspectos.

En lo concerniente a la observación de sectores, comenta que tienen una metodología por zonas geográficas en donde valoran diferentes sectores, pero no lo valoraron en ese *scoring*, porque dentro de cada *scoring* hay puntos que evalúan temas de zonas geográficas y otras variables de ese tipo.

Es un tema para facilitar la colocación y dar la mejor respuesta a la administración para un acercamiento.

Sobre la consulta de doña Clemencia, han tratado de que seis de los ocho indicadores estén relacionados de manera directa con el tema del plan entregado por la Sugef, tanto de hallazgos de RAROC, de la gestión integral de riesgos, perfil del apetito como de la definición de líneas significativas y asegurar el cumplimiento normativo.

Todos esos aspectos están alineados al requerimiento de la Sugef.

La jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio Sra. Ortega Marín acerca de la pregunta de doña Clemencia, expresa que de los ocho hallazgos señalados al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, con esa actividad cinco están alineados con las mejoras que se requieren por parte del informe de la Sugef, esa fue una tarea exhaustiva.

Señala que en el tema de cumplimiento normativo el principal elemento que están pidiendo es incrementar la efectividad. Por tanto, de los ocho hallazgos asignados al Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, cinco tienen un alineamiento estricto con lo que se expone en cuadro de mando integral.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega asegura que ellos revisaron que ese documento estuviera alineado al plan de la Sugef, sin embargo, han indicado que el área requiere reforzamiento.

Comenta que están realizando una gestión con el Sr. Maurilio Aguilar Rojas para ver cómo realizar ese reforzamiento. El área tiene algunas funciones que se han disminuido a lo largo del tiempo, pues cuando se compara con otras áreas normativas de otros bancos, faltan algunas actividades, hay aristas que no están atendiendo.

Es necesario aplicar un estudio integral y por eso están pidiendo un diagnóstico completo de todas las funciones y de todas las personas, así como de los requerimientos de esa área.

Afirma que está integrado, pero también en el informe de la Sugef se habla de crear un diagnóstico completo de toda el área para ver de qué forma se va a reformular, según el criterio experto de la compañía con la que se va a hacer el diagnóstico y de la Gerencia General Corporativa.

Todos los directores manifiestan su conformidad con la propuesta de acuerdo y su firmeza.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el Cuadro de Mando Integral propuesto para evaluar el desempeño de la Dirección Corporativa de Riesgo y del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio en el periodo 2024.

Lo anterior, en atención a los artículos 4 y 27 del Reglamento del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal sobre el Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y en el BDP, así como lo señalado en el Instructivo de Proceso Gestionar un Sistema de Evaluación del Desempeño basado en el CMI y BDP, actividad 5.2. CMI Alta Gerencia y Dependencias Especiales, apartado n.º8 (Versión vigente setiembre 2023)”. (233)
(Ref.: Acuerdo CCNR-2-ACD-13-2024-Art-2)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **ocho horas con veintisiete minutos**, finalizan su participación virtual el Sr. Alberto Navarro Barahona, jefe de la División de Riesgo Operativo, y la Sra. Jessica Ortega Marín, jefa del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.

Inicia su participación virtual la Sra. Jessica Borbón Garita, asesora de la Gerencia General Corporativa.

ARTÍCULO 13

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el informe realizado por la empresa KPMG, denominado *Evaluación del nivel de madurez de la gobernanza*. (Ref.: oficio GGC-280-2024)

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega menciona que la introducción técnica la realizará la Sra. Jessica Borbón y detalla que ese informe viene de administraciones pasadas y se da seguimiento para tener continuidad de las estadísticas y madurez del instrumento; sin embargo, han determinado que este informe tiene una metodología difícil de compararlo con otros informes de gobernanza que han tenido en los últimos días, como el informe de la Sugef.

Por tanto, parece extraño que este informe indique que hay alta madurez en gobernanza y el informe de la Sugef especifica otra cosa y saben que es otra la realidad de gobernanza.

Por lo indicado, han revisado este tema en el marco del Comité Ejecutivo y han dado a la empresa KPMG algunas líneas de acción para complementar este estudio en una segunda entrega para este año, que incluya un informe de gestión de la gobernanza, pues este parece ser un informe más de revisión de instrumentos de gobernanza y aclara que son dos aspectos distintos.

Aclara que la administración no se sintió cómoda, pero obedece a una metodología que viene desde hace tiempo y ya estaba en el contrato, ya había sido creado y han pedido a la empresa KPMG que lo complemente de una mejor manera.

La asesora de la Gerencia General Corporativa Sra. Borbón Garita indica que su intervención destacará tres puntos relevantes; uno, las razones por las cuales el tema se trae a esta Junta Directiva; dos, las observaciones de la Administración al documento, y tres, un par de recomendaciones que propone la Administración a la Junta Directiva.

En cuanto al primer punto del porqué este tema está en la agenda de la Junta Directiva, comenta que desde el 2021 es un instrumento que ha utilizado el órgano de dirección para medir el estado de su gobernanza y ha ido ejecutando un conjunto de planes asociados a las observaciones que este modelo ha incorporado dentro de su análisis.

Agrega que también este índice es resultado de un indicador de la estrategia, motivo por el cual, no se puede cambiar el enfoque metodológico para comparar los mismos enfoques metodológicos y el avance que se ha venido implementando desde el 2021.

Este es el tercer año de ejecución y quedaría según el contrato una interacción adicional, eso es básicamente la razón por la que el tema se trae a esta Junta Directiva.

Recalca un par de observaciones que en el informe se señalan en las que la Administración también tiene comentarios y diferencias de criterio. Uno es que la empresa KPMG en el informe dice que en el Manual de Idoneidad no se establecen los requisitos mínimos para el proceso de contratación de miembros externos. La Administración considera que establecer los requisitos mínimos en el Manual no es viable, dado que los requisitos de los miembros externos cambian, dependiendo de tendencias, requerimientos nuevos de los reguladores y estar haciendo ajustes al Manual no es viable, lo que sí es viable es incorporarlo al plan de gobernanza donde se estableció el perfil mínimo del director. En ese sentido se observa una oportunidad de mejora.

Del otro punto que la empresa señala como una debilidad creen que pudo haber sido una mala interpretación de los señores evaluadores sobre el periodo de nombramiento de los directores externos y el apartado de rotación de estos.

En el documento normativo le parece que es un aspecto de ambigüedad y se señala un periodo de nombramiento de tres años máximo.

Recuerda que los miembros externos se contratan por medio de una contratación administrativa y el Banco no puede negar a ningún miembro la oportunidad de volver a participar, que es el caso del Miembro Externo del Comité Corporativo de Riesgo.

La empresa KPMG señala dicho asunto como una incongruencia; sin embargo, con respecto a esos dos apartados, la Administración hizo el señalamiento respectivo a los señores evaluadores y ellos mantuvieron su recomendación y por respeto la Administración no quiso atrasar el proceso, pero en el oficio incluyeron las observaciones para que las medidas correctivas se atiendan en esa línea.

El último punto corresponde al par de recomendaciones que realiza la Administración respecto a este informe. Explica que el Comité Ejecutivo solicitó a la empresa KPMG, dado que este índice no será parte de los indicadores estratégicos, hacer un ajuste en la metodología para el año 2024, con la finalidad de que integren algunas observaciones adicionales a la norma 24-22, donde se señalen algunos aspectos relacionados con gobernanza y algunos otros que no fueron analizados dentro de este marco metodológico para obtener un mejor producto para el próximo año, dado que tienen un contrato de por medio o bien, por otro lado, analizar la viabilidad de continuar con el servicio.

Dice que esa es la exposición y el fin era que conocieran el contexto porque el análisis previo es una base importante para la toma de decisiones y para dar por conocido el informe que pronto conocerán.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja pide leer el acuerdo.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz aclara que no hay acuerdo, es solo una introducción y el informe ya lo van a presentar. Lo expone el personal de KPMG y están esperando para ingresar a la sesión.

El director Sr. Espinoza Guido considera que la lectura que hace la Administración sobre este servicio contratado por un consultor es la correcta en el sentido de que deben utilizar de la mejor manera esos recursos que están invirtiendo, de acuerdo con lo que se quiere y necesitan.

Recuerda que esta contratación se dio en un momento cuando no había claridad con respecto al uso futuro de esa información, era una necesidad del momento y rememora que él había planteado sus inquietudes, él no estuvo muy satisfecho con los servicios prestados y con la forma como fueron expuestos en varias ocasiones.

Detalla que se había creado hasta un comité de gobernanza, pero cree que ahora no solo tienen una hoja de ruta más clara, sino que también tienen una normativa más exigente y sabe que las cosas cambian.

Le parece muy bien que lo hayan interpretado de esa manera y el planteamiento lo apoya en ese sentido. Ahora corresponde escuchar al personal de KPMG y conocer el informe y, a la luz de ese informe, con las inquietudes y los vectores que está planteando la Administración se podría corregir el rumbo, incluso plantear si esa es la asesoría que necesitan.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano pregunta cuál es la relación de este tema de gobernanza en la transición de la puesta en marcha de la normativa 4-16 sobre gobierno corporativo, lo que antes era la normativa 16-16.

Comprende que hubo ajustes en la implementación de la normativa 4-16, no solo cambió, pero tienen ese servicio desde el 2001. Hay temas que en el informe se refieren al ítem de la alta gerencia, la cual se deterioró, pero hay cambios en la normativa, no solamente en temas de idoneidad, sino en temas de buen gobierno que ahora es más riguroso, pero ahora con una metodología que se ha aplicado desde el 2001.

Sabe que conocerán el informe, pero hay observaciones en el documento escrito que deben ser analizadas en el marco de este cambio normativo que se está haciendo más riguroso y que en el documento escrito no necesariamente queda explícito ese cambio normativo y que la metodología es la misma, aun cuando en la generalidad del índice de gobernanza mejoraron, pero en el tema de la gobernanza se deteriora el indicador y no se hace referencia a que hay un cambio normativo.

Al ser las **ocho horas con cuarenta minutos**, inician su participación virtual el Sr. Federico García Garbanzo y la Sra. Marcela Guillén Quirós, representantes de KPMG.

El representante de KPMG Sr. García Garbanzo explica que el objetivo de la presentación es exponer los resultados de la evaluación del nivel de madurez de la gobernanza del Conglomerado. Se trae un repaso de los aspectos generales de la evaluación, se presentará un resumen de alto nivel de los resultados y ahondará en los resultados obtenidos en cada uno de los componentes.

Sobre la evaluación recuerda que el objetivo general de la evaluación es medir el nivel de madurez de la gestión de gobierno corporativo del Conglomerado por medio de un índice de gobernabilidad.

Recuerda que la evaluación se realiza utilizando la metodología aprobada por el Conglomerado para este fin. Se analizó la información financiera facilitada por el Conglomerado durante por el 2023.

Rememora que la evaluación tiene un enfoque conglomeral, por tanto, abarca tanto al Banco Popular como a las sociedades.

Para esta evaluación se analizan varios componentes, entre estos la estructura y composición de los órganos de gobernanza, los roles y responsabilidades de los órganos de gobernanza, los roles y responsabilidades de la alta gerencia relacionados con aspectos de gobierno corporativo.

Sumado a lo anterior, analizan los asuntos relacionados con la supervisión de la estrategia, los riesgos y controles del Conglomerado, los aspectos relacionados con la toma de decisiones y con el desarrollo y cultura. Se evalúan esos seis elementos de alto nivel y cada uno se desglosa en diferentes componentes.

En total son 38 componentes de evaluación y recalca que ninguno de estos tiene un mayor peso que el otro; es decir, no se hace una ponderación de factores, todos se evalúan con igual ponderación.

Acota que esos componentes se evalúan mediante una escala definida por el Conglomerado, donde uno es bajo, dos es promedio, tres es bueno y cuatro es líder.

Acerca de los resultados del 2023, en términos, generales, indica que han concluido que el nivel de madurez de gobierno corporativo del Conglomerado se ubica en 3,29%, agrega que la calificación máxima es de 4% y, por ende, se ubica en el nivel denominado "bueno". En términos de 0 a 100 es como haberse sacado un 82%.

Menciona que este asunto contrastado con los resultados de años anteriores permite ver que en el 2021 la nota del índice era de 2,53%; en el 2022, 3,08%; y ahora en el 2023, un 3,29%, de manera que eso demuestra un avance importante en el nivel de gobernanza del Conglomerado.

Considera que algunos asuntos deben continuar con las acciones para fortalecer el gobierno corporativo del Conglomerado.

En lo correspondiente a la nota del índice de madurez, esta ha aumentado a través de los años, pues al comparar el 2022 con el 2023, se observan mejoras, pero también una disminución de la calificación.

Dentro de los aspectos que mejoran, recalca que la Junta Directiva Nacional mantuvo en su conformación la figura del presidente, en el 2022 eso no fue así y eso afectó la nota del año anterior.

Se han llevado a cabo las sesiones de coordinación entre la Presidencia de la Junta Directiva Nacional y la Gerencia General Corporativa con las presidencias y gerencias de las sociedades, según lo requerido por la normativa interna.

Recalca que se ideó como un mecanismo de coordinación entre todas las entidades del Conglomerado; no obstante, se ha observado que durante el 2023, de las 23 sesiones que se llevaron a cabo, en 14 no participó el presidente de la Junta Directiva Nacional y en 4 sesiones no participó el presidente de una sociedad: en 2 no participó el presidente de Popular Valores y en 2 no participó el presidente de Popular Pensiones.

Aclara que esto se señala como una oportunidad de mejora en aras de optimizar la comunicación entre las Sociedades.

Acota que se observó que los temas abordados y discutidos por los órganos de gobernanza se encuentran alineados con sus roles y responsabilidades. Lo anterior, a través de la lectura de las actas, tanto de las juntas directivas como de los comités.

Se evidenció que cada órgano de gobernanza analiza los aspectos relacionados con sus roles y responsabilidades, que han sido definidos en el marco de gobernanza del Conglomerado.

Por último, como aspecto de mejora, señala que con respecto al 2022 se determinó que los acuerdos de los órganos de gobernanza cuentan con un plazo para su atención, un responsable y su correspondiente prioridad dentro del sistema de seguimiento de acuerdos que mantiene el Banco.

En cuanto a los aspectos que disminuyeron la calificación, con respecto al periodo anterior, manifiesta que el primero se centra en que se determinaron debilidades en el cumplimiento de los requisitos de idoneidad. Al respecto, se conoce que existe un informe separado con esos resultados.

Además, se observó la ausencia de un lineamiento sobre la realización anual de declaraciones de cumplimiento sobre aspectos establecidos en las políticas de conflictos de interés del Banco, por lo que se deben incluir para darle seguimiento al cumplimiento de las declaraciones.

Agrega que no ha habido informes sobre la aplicación de las políticas de gestión de conflicto de interés ante las juntas directivas. En ese sentido, es importante que, anualmente, se efectúe una evaluación de esta política de conflictos de interés y que se informe a la junta directiva correspondiente los resultados.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja consulta sobre el periodo en que se dio la ausencia a las 14 sesiones de parte de la presidencia.

El representante de KPMG Sr. García Garbanzo responde que durante el 2023.

Prosigue con la exposición y manifiesta que con respecto a las oportunidades de mejora que todavía se mantienen abiertas, la primera es la ausencia del nombramiento del miembro externo en los comités corporativos de auditoría, nominaciones y remuneraciones, así como en el de tecnología de información.

Recuerda que lo citado es un aspecto que se incluye dentro del marco de gobernanza del Conglomerado como un elemento que fortalece las capacidades de los miembros de los comités.

Por otra parte, señala que el miembro externo del Comité Corporativo de Riesgo ha tenido un nombramiento por más de tres años, lo cual incumple lo establecido en la normativa interna del Conglomerado, que establece la rotación de los miembros externos cada tres años.

Destaca que se observó que no se efectuaron evaluaciones y autoevaluaciones de desempeño tanto individuales como grupales durante el 2023. Esto, se encuentra en proceso por medio de una contratación que se ejecutará en el 2024.

Agrega que el Banco y Popular Valores obtuvieron un porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico menor al 100%, lo cual afecta la calificación máxima en este componente, pues se asigna un 4 cuando se cumple el 100% en todas las Sociedades.

Otro elemento que se observó es que hay alguna normativa de las Sociedades que se encuentra desactualizada, en total un 28%. En este caso, las que llevan un mayor peso son Popular SAFI, que tiene un 42% de su normativa desactualizada; y Popular Pensiones que, según la información suministrada, tiene un 95% de su normativa desactualizada.

El otro elemento que se observó es que falta documentación formal que refleje el alineamiento que existe entre las políticas de compensación del personal, la declaración de apetito de riesgo del Conglomerado y las políticas para la gestión de posibles conflictos de interés.

De tal manera, puntualiza que dentro de los componentes que determinan la compensación de los ejecutivos, se debe establecer el cumplimiento tanto del apetito de riesgo del Conglomerado, como de las políticas de gestión de conflictos de interés.

Lo expuesto, según las mejores prácticas a nivel internacional, además, lo que se pretende evitar es que se otorguen compensaciones variables a ejecutivos por el logro de objetivos sin tener en cuenta el apetito de riesgo.

Especifica que lo mismo aplica para la gestión de posibles conflictos de interés.

Por tanto, indica que no debe quedar solo el componente del desempeño, sino que se compensen con las evaluaciones del apetito de riesgo, así como las políticas de conflictos de interés.

Asimismo, se observó que el Conglomerado ha definido los requisitos mínimos de experiencia y conocimientos que deberán cumplir los miembros externos de los comités, para efectos de la publicación de los términos cartelarios para su contratación.

En ese sentido, manifiesta que dentro de los carteles ya están establecidos esos requisitos mínimos de experiencia y conocimientos, no obstante, no se ha normado el proceso de conocimiento y aprobación de estos requisitos en los diferentes comités técnicos y juntas directivas.

Lo citado significa que en los documentos de gobernanza no se determinan los requisitos de experiencia y conocimientos o, bien, cuál es el proceso que debe seguir el nombramiento.

Al respecto, se recomienda que se definan los requisitos mínimos dentro de los documentos de gobernanza, o, bien, que se defina que para la contratación de los miembros externos se debe contar con la recomendación del comité técnico correspondiente, asimismo, con el visto bueno del Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones; así como con la aprobación de la Junta Directiva Nacional, previo a su contratación.

De igual forma, lo recomendable es que lo expuesto esté definido dentro de las políticas de gobernanza del Conglomerado.

También se observó que, aproximadamente, el 7,9% de los acuerdos elevados a las juntas directivas, tanto Nacional como de las Sociedades, por parte de los comités, carecen de conclusiones.

Explica que como se ha comentado en otras ocasiones, los comités deben facilitarles el trabajo a las juntas directivas, por lo que cada acuerdo que se eleve a la Junta Directiva, por parte de un comité, debe contar con una conclusión sobre el análisis que se efectuó en el seno del comité.

Acota que es poco lo que esto sucede, ya que es un 7,9% de todos los acuerdos, sin embargo, hace la referencia para que se continúen con los esfuerzos para que los comités incluyan sus conclusiones de los acuerdos que se elevan a las juntas directivas.

Por último, se observó que existen oportunidades de mejora que todavía continúan abiertas dentro de las evaluaciones de madurez que se han efectuado en periodos anteriores. Aclara que son pocas las que quedan abiertas, pero le parece importante que se les preste atención a estos temas y se les brinde seguimiento.

Así, menciona que de un total de 56 recomendaciones que han surgido de las evaluaciones de gobernanza, quedan 8 abiertas, que equivalen a un 14%, que todavía se encuentran en proceso de implementación.

Finaliza su presentación y queda atento a consultas.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja le solicita al vicepresidente que lea la propuesta de acuerdo.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano procede con la lectura de la propuesta de acuerdo:

"1. Dar por conocido el resultado del informe realizado por la empresa KPMG denominado Evaluación del nivel de madurez de la gobernanza del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al período 2023, así como el nivel obtenido en el Índice de Madurez del Nivel de Gobernanza del Conglomerado.

2. Solicitar a la Administración que, para la evaluación del período 2024, acuerde con el proveedor un ajuste a la metodología de evaluación de la gobernanza corporativa, de manera que esta integre los componentes y factores que evalúa el regulador en las diferentes normativas aplicables en materia de gobernanza, de resultar procedente desde el punto de vista contractual y práctico.

3. Solicitar a la Administración incluir en el plan de gobierno corporativo las medidas correctivas que atienden las debilidades señaladas en este informe, considerando las observaciones realizadas por este Órgano”.

El director Sr. Espinoza Guido expresa que su pregunta es muy sencilla, pues lo que pretende es encontrar la utilidad de los servicios contratados a KPMG con respecto a las necesidades y la realidad del Banco.

Afirma que no conoce a profundidad la metodología que utiliza el despacho para realizar este tipo de estudio y mucho menos conoce la que emplea la Sugef. No obstante, lo cierto del caso es que los resultados son diametralmente distintos.

Por tanto, consulta cómo puede el Banco alinear ambas metodologías para que se pueda estar en un mismo camino con un mismo norte para que los insumos que se reciben de parte de KPMG le sirvan a la Administración y a la Junta Directiva para cerrar las brechas identificadas.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano señala que lo relativo a buen gobierno corporativo y al acuerdo Conassif 4-16, que entró en vigencia el año pasado, es una metodología que se utiliza desde el 2001 para evidenciar mejoras en la gobernanza, pero existen elementos que inciden y que pueden ser más rigurosos.

Además, señala que hay otros elementos que empiezan a regir en el 2023, con el cambio de normativa, pero que no estaban incorporados en la del 2001. Lo anterior, ya que si bien la normativa Conassif 4-16 incorpora los elementos de la Sugef16-16, existen unos que son más rigurosos y que a pesar de que es el mismo indicador de gobernanza, se tuvo que hacer la valoración en el 2023, lo cual, eventualmente, podría incidir en el índice.

Por ello, solicita un comentario en ese sentido.

El representante de KPMG Sr. García Garbanzo agradece las consultas.

Indica que desconoce la evaluación que realizó la Superintendencia sobre el tema de Gobierno Corporativo en el Conglomerado, pues no ha tenido acceso al informe y, por ende, no se han podido conciliar los resultados.

Al respecto, afirma que, dentro de esta metodología utilizada, la cual fue aprobada por la Junta Directiva Nacional, se evalúan, tal y como lo indicó en la presentación, 38 elementos y ninguno cuenta con un peso mayor que otro.

Al respecto, comenta que se podría pensar que los asuntos conocidos en la presentación, que son oportunidades de mejora y que deben ser atendidas por parte del Conglomerado, la Superintendencia les pudo haber asignado con un peso importante. Esto, es una suposición.

Así, considera que ya pueden existir asuntos que se han trabajado desde el 2020 y el 2021, con la finalidad de cerrar brechas importantes. Esto, lo que evidencia es que el Conglomerado ha mejorado en su nivel de madurez de gobernanza, aunque todavía quedan aspectos por trabajar sobre los cuales el Banco puede implementar acciones específicas en aras de mejorar el sistema de gobernanza.

Reitera que es una suposición el hecho de que la Superintendencia haya tomado esos elementos, así como lo que hace falta para determinar sus conclusiones, pero que no haya ponderado los aspectos positivos que se han trabajado. Esto, lo desconoce.

Acota que ha escuchado, aunque no ha tenido acceso al informe, que los aspectos que señala la Superintendencia son los mismos que ha determinado la firma como oportunidades de mejora, por lo que de alguna manera son coincidentes en los mensajes, pero probablemente no en la calificación que se otorga.

Subraya que se debe recordar que cuando KPMG inició este estudio, las sociedades eran “repúblicas independientes”, por lo que se ha trabajado para que en las juntas directivas de las Subsidiarias haya presencia de los directores de la Junta Directiva Nacional.

Además, indica que ya se trabaja con comités corporativos, pues antes no era así. Acota que se efectuó un refrescamiento de todas las políticas de gobernanza, pues había elementos sustanciales por corregir en cuanto a roles y responsabilidades. Esto, ya se corrigió y lo que sigue es la implementación de las acciones.

Por tanto, desde su óptica puede afirmar que ha habido muchos elementos que se han implementado y que mejoran la gobernanza. Reitera que es difícil para él conciliar contra los resultados de la Superintendencia, por lo ya citado.

Por otra parte, considera que vale la pena repasar y refrescar la herramienta que se diseñó, principalmente, por lo establecido en el acuerdo Conassif 24-22, a pesar de las ambigüedades que tiene.

El otro elemento observado es que la firma se enfocó en que los comités estén cumpliendo con sus roles y responsabilidades, pero no se determinó si los comités están haciendo otras acciones, lo cual puede afectar la gobernanza. Sin embargo, esto involucra un análisis diferente y extenso.

Explica que, por ejemplo, se revisa si el Comité Corporativo de Auditoría realiza lo mínimo que le corresponde entre sus roles y responsabilidades, pero no puede determinar si hace otras acciones que no le corresponden y afectan la gobernanza. Esto, se puede incorporar dentro de las futuras evaluaciones.

El director Sr. Espinoza Guido cree, desde su punto de vista, que hace falta un poco más de profundidad y amplitud en el alcance del informe para tener una idea más precisa de lo que se llama nivel de madurez de una arista muy importante en la evaluación de la entidad financiera, como lo es el gobierno corporativo.

Tal y como lo señaló el Sr. García Garbanzo se ha avanzado de manera positiva en ciertos aspectos en los comités conglomerales, no obstante, al mismo tiempo, se tiene un comité conglomeral, pero una dirección que no es corporativa, por ejemplo. Entonces, estas disonancias se deben evaluar para ver si es necesario asumir una posición más corporativa en ciertos aspectos para ser congruentes en la ruta que se sigue.

Reconoce la dificultad en la alineación metodológica, pues al contar con una referencia pública saben a qué atenerse, pero cuando no lo es, y es un poco oscura o ambigua, se debe asumir. Por ejemplo, si KPMG hace un *check list* de lo que se cumple o no, y la Sugef, por su parte, dice: "bueno, si esto está, le damos un 20%, pero no le damos la misma ponderación a todos los aspectos". Vuelve a ejemplificar al decir que no es lo mismo que el presidente de una entidad subsidiaria no asista a una reunión, que la entidad carezca de una política de conflictos de interés. Aquí el peso relativo es diametralmente distinto.

Así las cosas, considera que se debe escudriñar un poco en la metodología y ver en función de las exigencias normativas y de la misma evolución del Conglomerado, si es necesario ajustar aspectos metodológicos para tener una idea más clara.

En cuanto a lo mencionado de los comités, existe una agenda mínima aprobada por la Junta Directiva Nacional para cada comité corporativo, y revisar que ese comité esté cumpliendo a cabalidad con esa agenda mínima y el grado de profundidad que se les da a los temas y la calidad de los acuerdos que toma el comité, así como qué hace la Junta Directiva Nacional con ese acuerdo y esa información le parece vital, porque así se tiene todo el hilo conductor desde que se presenta el tema hasta que la Junta Directiva lo conoce y hace lo que corresponde.

Estima que el trabajo puede ser todavía más profundo.

Advierte que no tiene claro si las condiciones actuales del contrato permiten hacer estos ajustes de los entregables, por lo que le gustaría saberlo más adelante para que esta Junta Directiva tenga una idea más precisa del valor del trabajo.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja esto es importante para saber hasta dónde está el alcance de lo que esta Junta puede solicitar de manera contractual.

La asesora de la Gerencia General Corporativa Sra. Borbón Garita concuerda con el Sr. Espinoza Guido en cuanto a su apreciación metodológica, pues cuando la Administración conoció de manera previa el informe, le solicitó a la empresa KPMG que lo integrara en la próxima prestación de servicios. Entiende que la empresa estuvo en disposición de ejecutar los ajustes metodológicos y esta Junta los aprueba.

Comenta que al ser este resultado parte de una evaluación que venía de periodos anteriores, y que el resultado es parte de un indicador relacionado con la estrategia, no tuvieron opción de hacer ajustes metodológicos; sin embargo, en la sana apreciación del tema, hay algunos ejemplos en las debilidades señaladas en las cuales el porcentaje representativo es muy poco, cuando se podría pensar que las sanas prácticas buscan enfocarse en los riesgos relacionados con aspectos de gobernanza, y así para todas las ejecuciones, pues son estados de madurez basados en los riesgos para trabajar sobre los representativos, no sobre porcentajes muy bajos que agregan poco valor en hacer un trabajo específico, por ejemplo, las asistencias.

Este esquema se le solicitó a KPMG y es viable hacer los ajustes metodológicos. Y ya con el aval de esta Junta Directiva harían estos ajustes para el próximo periodo y presentarles el nuevo esquema metodológico para medir la gobernanza.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano, en cuanto al indicador referente a la normativa de las sociedades, que tiene una oportunidad de mejora en la actualización, le gustaría entender el indicador, pues plantea un reto importante al referirse a Pensiones y a SAFI en cuanto a normativa desactualizada. Le gustaría entender el indicador.

El representante de KPMG Sr. García Garbanzo responde que lo anterior se basa en la información prevista por el área de Gestión de Calidad, que posee el inventario del 100% de la normativa de cada sociedad del Banco, así como del indicador de cuál normativa está desactualizada. Entonces, es un indicador muy sencillo: solo saber cuánto está desactualizado en proporción al total de cada sociedad.

En cuanto al otro planteamiento y sin afán de demeritar la herramienta y el trabajo que se ha venido haciendo, el cual ha sido valioso y ha cumplido su cometido, y dada la madurez del Conglomerado a hoy, vale la pena refrescar la metodología actual y tratar de incorporar la ponderación de factores para agregar valor, aunque lleva un juicio implícito y se le debe dar mayor peso.

Por su parte, la norma 24-22 tiene algunas ambigüedades, pero se podrían incorporar a la herramienta tratando de quitar estas ambigüedades.

Por último, en cuanto a la trazabilidad de las cosas y hacer esto con un mayor nivel de profundidad, expresa que es algo que se puede hacer, que es muy valioso, pero sí se deben tomar en cuenta los términos contractuales porque el nivel de profundidad es diferente, requiere mucho juicio y acuerdos y conlleva un esfuerzo mayor. Esto lo coordinará con la Sra. Borbón Garita para darle forma a la propuesta.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano advierte que con las recientes intervenciones no se ajustó el acuerdo antes mencionado, por lo tanto, se mantendría la redacción de esta manera:

“1. Dar por conocido el resultado del informe realizado por la empresa KPMG denominado Evaluación del nivel de madurez de la gobernanza del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al período 2023, así como el nivel obtenido en el Índice de Madurez del Nivel de Gobernanza del Conglomerado.

2. Solicitar a la Administración que, para la evaluación del período 2024, acuerde con el proveedor un ajuste a la metodología de evaluación de la gobernanza corporativa, de manera que esta integre los componentes y factores que evalúa el regulador en las diferentes normativas aplicables en materia de gobernanza y se presente de forma previa a este órgano de dirección para su conocimiento y aprobación.

3. Solicitar a la Administración incluir en el plan de gobierno corporativo las medidas correctivas que atienden las debilidades señaladas en este informe, considerando las observaciones realizadas por este Órgano.

Al ser las **nueve horas con dieciocho minutos** finalizan su participación virtual los representantes de KPMG Sres. Federico García Garbanzo, Sra. Marcela Guillén Quirós, y la asesora de la Gerencia General Corporativa Sra. Jessica Borbón Garita.

El director Sr. Espinoza Guido recomienda asegurarse de que los términos contractuales permitan hacer ese viraje que él cree posible, porque es con respecto a los entregables que están planteados, pero que no se haga nada que no esté alineado a ese contrato.

En cuanto al acuerdo que recién se tomó, desconoce si esos cambios deben ser aprobados por la Junta Directiva, porque al final del inciso 2 del acuerdo dice: *se presenta en forma previa a esta Órgano de Dirección para su conocimiento y aprobación.*

En su opinión, ese es un tema más administrativo porque ya el contrato está listo y la Junta Directiva solo conoce los resultados, por lo que incluir la aprobación no le parece.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega le indica al Sr. Espinoza Guido que se trata de la aprobación de los resultados del informe.

El director Sr. Espinoza Guido da lectura al inciso 2: *“Solicitar a la Administración que, para la evaluación del período 2024, acuerde con el proveedor un ajuste a la metodología de evaluación de la gobernanza corporativa, de manera que esta integre los componentes y factores que evalúa el regulador en las diferentes normativas aplicables en materia de gobernanza, y se presenta en forma previa a esta Órgano de Dirección para su conocimiento y aprobación.* Por lo anterior, no está claro si eso último se refiere a los ajustes planteados o al informe resultante del trabajo.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega señala que así lo interpretó ella, que era el informe en el entendido de que el contrato es administrativo.

La directora Sra. González Cordero dice tener una duda que podría ayudar pues va en la línea del Sr. Espinoza Guido, y que puede colaborar en la elaboración del acuerdo.

Expresa que en algún momento cuando esta Junta Directiva indicó que trabajaran con KPMG era porque había horas a destajo, que no había necesidad de elaborar un cartel o una contratación a nivel de Sicop y se podía echar mano de esas horas. No obstante, ahora observa que hay una contratación cartelaria sobre el mismo tema de gobernanza que se tiene con Crowe Horwath, por lo que su duda es qué más podrían encontrar.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega aclara que son contratos marco, donde se toman por demanda algunas cosas.

La directora Sra. González Cordero pregunta si el acuerdo puede implicar una revisión, para que, de una vez por todas, se haga una contratación útil y que aporte valor, esto porque hay dos y no se acoplan a lo indicado por la Sugef.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega aclara que en el caso de KPMG es un contrato marco de varios aspectos, donde se incorporan temas de asesoría y se pueden solicitar otros servicios. La de Crowe es la auditoría externa, que es regulatoria. Entonces, deben existir ambos, el cuidado debe estar en no duplicar. Por eso, la primera tiene un cierre de los estados financieros en diciembre al 31, mientras que la segunda se puede usar en temas de consultoría y asesoría según estime la Junta Directiva Nacional.

Así las cosas, en el Banco se tienen contratos como el de Deloitte.

Cuando se mencionó a KPMG es porque se tenía ese contrato y se podía echar mano de esas horas de demanda. Lo que ahora indica el Sr. Espinoza Guido, sobre lo cual tiene razón, es en el sentido de analizar si en el alcance del producto entregable, es posible el alcance que se desea ampliar.

Esto siempre se hace dentro de la contratación SICOP sin ningún cambio en el contrato, para determinar si es posible el alcance según lo requerido.

La directora Sra. González Mora menciona que había decidido no referirse a este tema, pero ya que los temas salen a colación, estima importante que su inquietud quede grabada.

Tiene las mismas inquietudes de anoche, en cuando a si se va a generar un cambio en el nivel contractual, el consultor de hecho lo menciona, esto porque según lo discutido, se requerirá más profundidad en la evaluación y esto implica más horas de trabajo, o sea, se deberá emprender una modificación contractual con lo que requiere en el SICOP.

Coincide en que los dos incisos del acuerdo no deben estar en este seno, pues no corresponde a la Junta decidir ni girar instrucciones con labores que le corresponden a la Gerencia General y que debe hacer de oficio.

Por otro lado, le preocupa el cuestionamiento que se hace a los asesores y expertos que se están contratando. Ayer se habló del Informe de Crowe y hoy, de KPMG. La idea es que cuando se hacen esas contrataciones, es para que hablen la realidad y el Banco debe asumir su responsabilidad en cuanto a las debilidades y oportunidades de mejora necesarias, es decir, no se puede condicionar a esos expertos para que digan lo que la Administración quiere oír o que no "hagan ruidos" que se estimen inadecuados.

Reflexiona sobre esto para la Administración y la Junta Directiva, es decir, los expertos que se seleccionan, en principio, se deben respetar y se trabaja con ellos, entonces, si no son de agrado, se pueden cambiar, el punto es que no se puede seguir cuestionando resultados que se han pagado con fondos públicos para manipular los resultados o la información de la forma en que se quiera.

Estas firmas tienen procedimientos, metodologías y personal altamente calificado en el nivel profesional. No es una crítica, es un llamado a la reflexión, porque no se puede continuar con estas prácticas.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano discrepa de la Sra. González Mora. Se refiere al tema porque es reciente que cambió la normativa sobre buen gobierno.

Entiende que el consultor está usando el mismo indicador de gobernanza desde el 2001, pero no se refirió a la consulta que hizo de su parte. No es que esté de acuerdo o en desacuerdo con las observaciones de esa empresa, pero le parece irresponsable no referirse a elementos de por sí metodológicos con el fin de comparar desde ese año y que no se incorpore la nueva normativa. Le parece que hay un problema metodológico no por lo que diga el informe, sino por la metodología en sí.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja considera que, por más experto contratado, si se considera que el trabajo está mal enfocado, lo puede decir. No es la primera vez que se ha observado la metodología esa empresa en otro tipo de evaluaciones, donde les ha faltado información o han aplicado metodologías insatisfactorias.

No significa que, por contratar, la empresa cumpla cabalmente con lo esperado y con la profundidad de los informes requerida. Por ejemplo, en cuanto a temas de evaluación, observó cuando KPMG no tenía la información de dos directoras, de las Sras. González Mora y Solano Brenes, por ende, debieron completarla. O sea, hay derecho de examinar la información del Consultor, no se está cuestionando la calidad de los expertos. Jamás se quiere influir para que ellos digan lo que se quiere escuchar, más bien, es un acto de transparencia de este seno el consultar sobre lo mencionado.

La directora Sra. González Mora está de acuerdo, pero llama a la reflexión porque ya se ha presentado esta situación en varias ocasiones. Estima que puede estar fallando el tiempo que se debe tomar para discutir el Informe de salida por parte de la Administración. Estos informes siempre tienen un borrador para discutir, de manera que traerlo a una Junta Directiva crudo y sin discusión previa no es conveniente. Lo que se debe analizar es el procedimiento para gestionar estos contratos y, repite, esto se negocia y se corrigen, para obtener un resultado final antes de presentarse a la Alta Gerencia o a la Junta Directiva. Este proceso era preliminar, pero trae un acuerdo que en su mayor proporción corresponde a la Administración.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega comenta que se sentaron a conversar con el consultor en varias ocasiones, este informe fue visto por el Comité Ejecutivo y se abarcaron las diferentes entre resultados.

En realidad, el Banco no tiene un índice de gobernanza maduro y le falta mucho por hacer en este tema, más bien, en aras de mejorar la gestión, considera que al informe le falta. No es que se critique la metodología ni que se ponga en duda, pero le falta gestión sobre la gobernanza, por eso, se solicitó al consultor que cualquier expresión sea acotada sobre un marco técnico. También se puede traer a este Órgano una valoración subjetiva porque lo digan las noticias, el tema es por qué y cuál fue el indicador.

Se hizo esa labor como nunca se había hecho para traer la estrategia bien constituida a la Junta Directiva, pasó por el Comité Ejecutivo y por la Gerencia General. En esa línea, se trabajan todos los contratos para que generen más valor y pueda esta Junta tomar mejores decisiones.

El presidente, Sr. Sánchez Sibaja considera que este ya fue suficientemente debatido.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz aclara que ya se acabaron los temas por analizar, además, el acuerdo anterior ya fue votado, pero le queda la duda de si se planteará una modificación al inciso 2, de manera que se elimine lo relativo a: *presentar de forma previa a este Órgano de Dirección para su conocimiento y aprobación*. Esto según lo indicado por el Sr. Espinoza Guido y dado que no le quedó claro si se ajustará esa votación del acuerdo reciente.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano considera que la observación del Sr. Lizano Muñoz es válida.

El asesor legal Sr. León Blanco estima que es pertinente la acotación del Sr. Lizano Muñoz y que se indique "de resultar procedente, desde el punto de vista contractual".

El director Sr. Espinoza Guido está de acuerdo y lo consignaría "(...) contractual y práctico", porque puede ser que ellos no tengan acceso a esa metodología de la Sugef, que es lo más seguro, es decir, no pueden obligarlos a lo imposible. Propone que el alcance sea más general y quede más a criterio de la Administración, porque una directriz girada podría ser poco práctica o inútil en términos de poder acceder a la información, incluso, a la larga podría reñir con los aspectos de contratación administrativa.

Se disculpa con el presidente porque se está alternando el curso de la sesión, pero lo mejor es que el acuerdo quede claro o que no sea firme.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja manifiesta que ya se votó en firme; lo que propone es que, conforme a la redacción sugerida, se ajuste el punto 2, lo cual se solicita como una ampliación. Esto para no hacer una revocatoria y porque el ajuste no le parece complicado.

Le solicita al secretario general leer de nueva la propuesta.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz indica que sería así: *Solicitar a la Administración que, para la evaluación del período 2024, acuerde con el proveedor un ajuste a la metodología de evaluación de la gobernanza corporativa, de manera que esta integre los componentes y factores que evalúa el regulador en las diferentes normativas aplicables en materia de gobernanza, de resultar procedente desde el punto de vista contractual y práctico.*

El presidente Sr. Sánchez Sibaja indica que se propone ampliar la propuesta de acuerdo en firme con el ajuste leído para el punto 2.

Todos los directores manifiestan su conformidad con la propuesta de acuerdo.

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

"1. Dar por conocido el resultado del informe realizado por la empresa KPMG denominado Evaluación del nivel de madurez de la gobernanza del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al período 2023, así como el nivel obtenido en el Índice de Madurez del Nivel de Gobernanza del Conglomerado.

2. Solicitar a la Administración que, para la evaluación del período 2024, acuerde con el proveedor un ajuste a la metodología de evaluación de la gobernanza corporativa, de manera que esta integre los componentes y factores que evalúa el regulador en las diferentes normativas aplicables en materia de gobernanza, de resultar procedente desde el punto de vista contractual y práctico.

3. Solicitar a la Administración incluir en el plan de gobierno corporativo las medidas correctivas que atienden las debilidades señaladas en este informe, considerando las observaciones realizadas por este Órgano". (234)
(Ref.: Oficio GGC-280-2024)

El presidente Sr. Sánchez Sibaja indica que para hoy no hay asuntos por analizar de Sociedades Anónimas, tampoco de otras dependencias internas o externas ni de Asuntos Varios.

Al ser las **NUEVE HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General