

SESIÓN ORDINARIA 6089

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL OCHENTA Y NUEVE** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON TREINTA Y OCHO MINUTOS DEL MARTES DIECINUEVE 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, y la directora Sra. Shirley González Mora. Asistió de manera virtual: la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

Además, asistieron: la gerente general corporativa Sra. Gina Carvajal Vega, el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez, el subgerente general de Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, y el secretario general Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz. Asistieron de manera virtual: el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas, y el asesor legal Sr. Juan Luis León Blanco.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

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

Manifiesta que la Sra. Nidia Solano Brenes participará de manera virtual.

Seguidamente, se procede a conocer el orden del día:

“1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

- Aprobación del acta de la sesión 6085.

3.- Asuntos Informativos

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se dispuso en firme modificar de manera integral el Acuerdo Sugef 8-08: Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la Sugef. (Ref.: Oficio CNS-1846/11)

3.2.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se dispuso en firme modificar el artículo 39 del Reglamento de Gestión del Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y de Otros Fondos de Garantía (OFG). (Ref.: Oficio CNS-1846/07)

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, le responde a Sibanpo, Unprobanpo y Sipebp, sobre las consultas del ajuste salarial. (Ref.: Oficio GGC-181-2024)

3.4.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, da acuse de recibo al oficio ATT-0086-2024 a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, sobre la invitación a participar de la actividad de inauguración del Foro de Diálogo Nacional de Alto Nivel, lamenta no haber podido asistir y reitera la invitación cursada por la Gerencia, con el objetivo de realizar una sesión de trabajo. (Ref.: Oficio GGC-303-2024)

3.5.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio SGO-138-2024 en el que se brinda el detalle de actividades y responsables para la apertura de una oficina comercial en Ciudad Quesada en el sector conocido como Hospital, en atención al acuerdo JDN-6011- Acd-706-2023- Art-18. (Ref.: Oficio GGC-278-2024)

3.6.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe de avance en la ejecución del cronograma del Proyecto de Implementación IaaS, en atención al acuerdo JDN-6042-ACD-1127-2023-Art-10b. (Ref.: Oficio GGC-276-2024)

3.8.- Informe mensual enviado por el Sr. Róger Porras Rojas, gerente general de Popular Pensiones, sobre los eventos e indicadores económicos del mercado local e internacional correspondiente al mes de febrero de 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.

7.3.- El Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, se refiere a lo que la Contraloría General de la República ha indicado sobre el uso de fondos públicos, con el fin de pagar alimentos y bebidas de aquellas personas que participan en los órganos colegiados (Junta Directiva, comités, comisiones, etc.) y otras actividades de la administración pública y solicita tomar las acciones pertinentes y que en un plazo de 10 días hábiles se le informe sobre las acciones inmediatas y concretas que tomará el Cuerpo Colegiado. (Ref.: Oficio AIAD-05-2024)

7.4.- El Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, se refiere al pago de tiempo extraordinario pagado durante el año 2023, a los funcionarios que laboran para la Junta Directiva Nacional, por lo que solicita tomar las acciones pertinentes para que se reduzca el monto por concepto de tiempo extraordinario que se paga tanto en la Junta Directiva Nacional como en el resto de la Institución y que en un plazo de 10 días se comuniquen las acciones que se tomarán. (Ref.: Oficio AIAD-06-2024)

7.5.- El Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, informa que la Secretaría General dejó de compartir la agenda del Comité Corporativo de Riesgo, por esa razón, solicita a la Junta Directiva Nacional que se instruya a la Secretaría General para que continúe compartiendo las agendas, de todos los Comités, Comisiones y Junta Directiva del Banco con el fin de que puedan decidir, en cuál órgano y en cuál sesión participar, y que en 10 días hábiles se les comuniquen las acciones inmediatas que este órgano colegiado tomará para proceder según lo solicitado y mitigar los riesgos asociados. (Ref.: Oficio AG-035-2024)

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo:

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio APB-50-2024 donde solicitan los recursos de las utilidades del Conglomerado para ser trasladados a los Fondos Especiales, en atención al acuerdo JDN-6022-ACD-848-ART-7-2023. (Ref.: Oficio GGC-245-2024)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio SGN-0076-2024, mediante el cual remite el informe de los resultados y beneficios obtenidos con las estrategias de mercadeo implementadas en el 2023, elaborado por la Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados, en atención al acuerdo JDN-6033-Acd-1005-2023-Art-10. (Ref.: Oficio GGC-123-2024)

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite, para aprobación de la Asamblea de Accionistas de la Sociedad Popular de Servicios Compartidos S.L.R., el Anteproyecto de presupuesto 2024 y el Anteproyecto del PAO 2024. (Ref.: Oficio GGC-334-2024)

8.4.4.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, solicita a la Junta Directiva Nacional, le definan los alcances de su participación y del comité negociador del proceso de la negociación de la convención colectiva, asimismo informa que el 22 de marzo se estará reuniendo con el Sindicato sobre este mismo tema. (Ref.: Oficio GGC-327-2024)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.5.1.- La Junta Directiva de Popular SAFI solicita a la Junta Directiva Nacional, que instruya a la Gerencia General Corporativa para que efectúe un análisis de cargas de trabajo en la Auditoría Interna de Popular SAFI, donde exista la adecuada justificación en concordancia con el alineamiento estratégico y que contemple y considere aspectos como el análisis de las utilidades de las empresas comparativas (otras sociedades del CFBPDC), así como el grado de automatización que tiene esa Auditoría, un análisis de los perfiles y categorías del personal de la Auditoría Interna, igualmente en comparación con el resto de las subsidiarias. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-674-Acd-107-2024-Art-3)

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz solicita retirar de la agenda el punto 8.4.1 de la Gerencia General Corporativa, por medio del cual se adjunta el oficio APB-50-2024, en donde solicitan los recursos de las utilidades del Conglomerado para ser trasladados a los Fondos Especiales.

La solicitud se debe a que para ese tema es necesario incluir otras argumentaciones de la Dirección Corporativa de Riesgo y el criterio financiero.

La directora Sra. Solano Brenes declara estar de acuerdo.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con el orden del día y el cambio propuesto.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Excluir de agenda el siguiente punto:

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio APB-50-2024 donde solicitan los recursos de las utilidades del Conglomerado para ser trasladados a los Fondos Especiales, en atención al acuerdo JDN-6022-ACD-848-ART-7-2023. (Ref.: Oficio GGC-245-2024)

2. Aprobar, con el cambio indicado, el orden del día para la sesión ordinaria 6089, celebrada el 19 de marzo de 2024”. (253)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión 6087.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja consulta si alguien tiene alguna observación al acta.

La directora Sra. Solano Brenes declara estar de acuerdo con el acta.

Todos los directores manifiestan su conformidad con el acta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6087, celebrada el 12 de marzo de 2024”. (254)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 3

3.1.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se dispuso en firme modificar de manera integral el Acuerdo Sugef 8-08: *Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la Sugef*. (Ref.: Oficio CNS-1846/11)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz indica que el punto 3.1 viene del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, el cual comunica que se dispuso en firme modificar de manera integral el Acuerdo Sugef 8-08: *Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la Sugef*.

La propuesta de acuerdo es dar por conocido ese oficio y trasladar a la administración para lo que corresponda.

La directora Sra. Solano Brenes declara estar de acuerdo.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido y trasladar a la Administración, para que se aplique en lo que corresponda, el oficio CNS-1846/11, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se dispuso en firme modificar de manera integral el Acuerdo Sugef 8-08: Reglamento sobre autorizaciones de entidades supervisadas por la Sugef.

Lo anterior, en atención al inciso b) del artículo 171 de la Ley 7732, Ley Reguladora del Mercado de Valores”. (255)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se dispuso en firme modificar el artículo 39 del *Reglamento de Gestión del Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y de Otros Fondos de Garantía (OFG)*. (Ref.: Oficio CNS-1846/07)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz explica que el 3.2 fue enviado también por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, en donde comunica que se dispuso en firme modificar el artículo 39 del *Reglamento de Gestión del Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y de Otros Fondos de Garantía (OFG)*.

La propuesta es dar por recibido este oficio y trasladar a la administración para que aplique los que corresponda.

La directora Sra. Solano Brenes declara estar de acuerdo.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido y trasladar a la Administración, para que se aplique en lo que corresponda, el oficio CNS-1846/07, mediante el cual la Sra. Celia Alpizar Paniagua, secretaria interina del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, comunica que se dispuso en firme modificar el artículo 39 del Reglamento de Gestión del Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y de Otros Fondos de Garantía (OFG).

Lo anterior, en atención al inciso b) del artículo 171 de la Ley 7732, Ley Reguladora del Mercado de Valores”. (256)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

3.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, le responde a Sibanco, Unprobanco y Sipebp, sobre las consultas del ajuste salarial. (Ref.: Oficio GGC-181-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz precisa que el punto 3.3. viene de la Gerencia General Corporativa, y en el oficio ella responde a Sibanco, Unprobanco y Sipebp, sobre las consultas del ajuste salarial.

La propuesta es dar por conocido el oficio GGC-181-2024.

La directora Sra. Solano Brenes declara estar de acuerdo.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-181-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, le responde a Sibanco, Unprobanco y Sipebp, sobre las consultas del ajuste salarial”. (257)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

3.4.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, da acuse de recibo al oficio ATT-0086-2024 a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, sobre la invitación a participar de la actividad de inauguración del Foro de Diálogo Nacional de Alto Nivel, lamenta no haber podido asistir y reitera la invitación cursada por la Gerencia, con el objetivo de realizar una sesión de trabajo. (Ref.: Oficio GGC-303-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz detalla que el tema 3.4 también proviene de la Gerencia General Corporativa, en donde da acuse de recibo al oficio ATT-0086-2024 a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, sobre la invitación a participar de la actividad de inauguración del Foro de Diálogo Nacional de Alto Nivel, lamenta no haber podido asistir y reitera la invitación cursada por la Gerencia, con el objetivo de realizar una sesión de trabajo.

La propuesta es dar por conocido GGC-303-2024.

La directora Sra. Solano Brenes declara estar de acuerdo.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por recibido el oficio GGC-303-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, da acuse de recibo al oficio ATT-0086-2024 a la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras, sobre la invitación a participar de la actividad de inauguración del Foro de Diálogo Nacional de Alto Nivel, lamenta no haber podido asistir y reitera la invitación cursada por la Gerencia, con el objetivo de realizar una sesión de trabajo”. (258)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

3.5.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio SGO-138-2024 en el que se brinda el detalle de actividades y responsables para la apertura de una oficina comercial en Ciudad Quesada en el sector conocido como Hospital, en atención al acuerdo JDN-6011- Acd-706-2023- Art-18. (Ref.: Oficio GGC-278-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz expone que el punto 3.5 de igual manera fue enviado por la Gerencia General Corporativa, por medio del cual adjunta el oficio SGO-138-2024 en el que se brinda el detalle de actividades y responsables para la apertura de una oficina comercial en Ciudad Quesada en el sector conocido como Hospital, en atención al acuerdo JDN-6011- Acd-706-2023- Art-18.

Detalla que la Gerencia General Corporativa atiende un acuerdo de esta Junta Directiva y la propuesta es dar por conocido el oficio GGC-278-2024.

La directora Sra. Solano Brenes declara estar de acuerdo.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el oficio GGC-278-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio SGO-138-2024 en el que se brinda el detalle de actividades y responsables para la apertura de una oficina comercial en Ciudad Quesada en el sector conocido como Hospital.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6011-Acd-706-2023-Art-18”. (259)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 8

3.6.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe de avance en la ejecución del cronograma del Proyecto de Implementación IaaS, en atención al acuerdo JDN-6042-ACD-1127-2023-Art-10b. (Ref.: Oficio GGC-276-2024)

El secretario general Sr. Lizano Muñoz comunica que el 3.6 también fue remitido por la Gerencia General Corporativa, por medio del cual remite el informe de avance en la ejecución del cronograma del Proyecto de Implementación IaaS, en atención al acuerdo JDN-6042-ACD-1127-2023-Art-10b.

La propuesta es dar por conocido el oficio GGC-276-2024.

La directora Sra. Solano Brenes declara estar de acuerdo.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el oficio GGC-276-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe de avance en la ejecución del cronograma del Proyecto de Implementación IaaS.

Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6042-ACD-1127-2023-Art-10b". (260)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 11

4.- Asuntos de Presidencia.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja expresa que desea referirse a la gira del viernes 15 de marzo.

Felicita a la Gerencia General Corporativa y al personal administrativo que los acompañó. Recalca que también se presentó el Sr. Mario Roa y el director ejecutivo a. i. del Fodemipyme, quien, en conjunto con la gerente general corporativa, destacaron al Banco Popular y promovieron la generación de negocios.

Acota que la actividad más que cualitativa fue cuantitativa.

Insiste en que fueron muy bien representados porque también participaron otros bancos y solo del Banco Popular asistió la gerente general corporativa, a pesar de que las demás entidades financieras también eran copatrocinadores del evento.

Recalca que para ellos fue agradable ser testigos y poder así cumplir una misión, porque a través de terceros como esta cooperativa el Banco llegará a sectores a los cuales no se puede acceder de manera directa.

Indica que también se vio una porque también ellos expusieron los negocios que deseaban realizar con el Banco Popular.

Le parece que la posición de marca fue fuerte porque había muchos medios de comunicación locales y estos emiten a ocho cantones del país.

Asevera que el dinero y el tiempo fueron bien invertidos. Fue un buen evento y cree que la Gerencia General Corporativa también dará seguimiento a otros asuntos que identificó al hablar con los funcionarios de la agencia, quienes solicitaron más productos para llegar a una mayor cantidad de sectores.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano agradece a la Sra. Gina Carvajal Vega porque más allá de que el Banco fuera patrocinador del evento y debían estar en el evento inaugural, el objetivo era hacer negocio.

Externa su agradecimiento porque no solo lograron el pendiente con, lo cual cambia la forma como también accederán a créditos algunos pequeños productores de café.

Reitera que fueron a la inauguración, pero también a hacer negocio y espera que todo el equipo humano de la Organización comprenda que se va a un evento, pero más allá de la presentación del discurso y el posicionamiento de marca, es necesario buscar las opciones y aprovechar la oportunidad de identificar opciones de negocio, dado que es complejo salir del Gran Área Metropolitana.

Felicita a doña Gina Carvajal Vega y le gusta el esfuerzo que don Mario Roa demostró para poder llegar en la tarde al evento, eso demuestra el esfuerzo de la Gerencia General Corporativa para generar y colocar crédito. Es la razón de ser de ellos, o sea, todo el tema mediático, el posicionamiento de marca y el flujo que generaron a la oficina son importantes, pero ver a la gerente general corporativa y al subgerente general de Negocios atendiendo, viendo las necesidades y valorar la viabilidad de crear producto fue de su agrado.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja le parece que es necesario ver hacia adelante.

Observa que en varias ocasiones ha escuchado a la gerente general corporativa hablar del proyecto de las marcas y la pignoración de marcas con los diputados.

Comenta que él conoce bastante la zona y observar en lo que se está convirtiendo le satisface, pues eran pequeños pueblos que antes no tenían más que una actividad económica, la de recolectar café, y el mayor volumen de esas actividades se estaba realizando principalmente con personas indígenas de Panamá, pero ve que ahora una familia tiene su propio laboratorio de café con marca propia.

Informa que la zona es receptiva ante planteamientos como el que señaló la gerente general corporativa en el evento, pues por haber una gran cantidad de marcas, ella aplicaba ejercicios financieros o legales y les explicaba las posibilidades de pignorar las marcas y así colaborarles.

Considera que esa es la manera de buscar formas novedosas de hacer negocios, pero además que sean prácticas para el emprendedor. Lo bueno es que pudo observar todo eso en el evento y comenta que además lo señaló en medios de comunicación de la zona, específicamente la importancia de dar valor agregado.

Explica que el emprendimiento no es solo la marca, el emprendimiento es la generación que se hace a través de eso y por eso le parece muy valioso.

ARTÍCULO 12

El presidente Sr. Sánchez Sibaja hay una solicitud de vacaciones del Sr. auditor interno para el lunes, martes y miércoles.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Otorgar vacaciones al auditor interno, Sr. Manuel González Cabezas, del 25 al 27 de marzo de 2024”. (263)

ACUERDO FIRME.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz agrega que él también solicita vacaciones para el miércoles 27 de marzo de 2024.

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

Asimismo, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Otorgar vacaciones al secretario general, Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz, el día 27 de marzo de 2024”. (264)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 13

5.- Asuntos de Directores.

El director Sr. Espinoza Guido informa que por una situación personal tendrá dificultades para conectarse de manera puntual a la sesión del miércoles 20 de marzo y tampoco sabe si podrá participar en la sesión de manera continua.

Por lo anterior, comunica esa circunstancia en caso de que no lo logre y si puede conectarse, no sabe si será de manera continua.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja cree que mientras esté dentro del margen que reglamentariamente tienen todos para salir de la sesión, no hay problema y, por tanto, quedan notificados.

Recuerda que la sesión del miércoles 20 de marzo es a las 7:00 a. m., modalidad virtual.

ARTÍCULO 14

La directora Sra. González Cordero expresa que a ella los temas de tecnología le apasionan, es uno de los comités que más le gusta del Banco y por la vinculación que tenía antes con el Comité Corporativo de Tecnología de Información le llegó la invitación para el Bank Fintech y cree que a los actuales miembros del Comité también les llegó esa invitación.

Asistió a la clase magistral y considera que la información impartida es de vital importancia para este Banco, el tema era de finanzas abiertas, ellos lo denominan *open finance*, *open data* y *open banking* y toda esa revolución que empezó en Inglaterra en el 2017 y ya tiene incluso normativa.

Resulta que el dato de cada persona, es decir, quién es, cuánto tranza, qué compra y demás le pertenece a la persona, según las nuevas legislaciones a nivel internacional bancario y ya no a los bancos, sino solo a la persona.

Acota que la mayoría de los bancos latinoamericanos, sobre todo en Brasil, Colombia y México han ido desarrollando APIs abiertas para poder tranzar con los datos y en la exposición mencionaron que Costa Rica apenas está incipiente.

Precisa que la mayoría de los participantes llegó a la conclusión de que la Superintendencia General de Entidades Financieras se ha asesorado con la de Colombia y, por tanto, el Sicap que está obligando a todos los bancos a rellenar con datos es precisamente una punta de lanza para empezar a manejar todo este tipo de data abierta.

Así las cosas, si no caminan en la velocidad de la tecnología, tendrán la llegada de ese tipo de legislación y de manejo de datos. El banco en Costa Rica que maneja la mayor cantidad de datos de los ahorrantes y de personas de créditos es el Banco Popular, motivo por el cual, pide ser más veloces en ese tipo de tecnologías y blindajes para poder desarrollar las APIS.

Comenta que había 18 funcionarios del Banco Popular, espera que los demás miembros de esta Junta Directiva puedan escuchar la charla, ella la puede compartir porque esa información es de vital importancia para el Banco para alinearse a las tecnologías abiertas de datos y de finanzas.

La directora Sra. Palomo Leitón se une al comentario de doña Iliana porque tuvo la oportunidad de tener contacto con el presidente de la ABC de Colombia y los puso en contacto con la ABC de Costa Rica, debido a la necesidad de abordar temas de *open banking*, *open finance*, *open data* y porque todos son conceptos diferentes. Entonces, ella le dijo a la Sra. Cynthia Cantillo Velásquez sobre la importancia de generar capacitaciones virtuales de esas temáticas para Costa Rica por el hecho de que Colombia se ha vuelto un buen exponente al respecto.

Ese es un poco el trabajo que realizará la Sra. Cynthia Cantillo Velásquez, directora de Capacitación en Asociación Bancaria Costarricense.

Expresa que los comentarios de doña Iliana González fueron muy atinados.

ARTÍCULO 17

7.3.- El Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, se refiere a lo que la Contraloría General de la República ha indicado sobre el uso de fondos públicos, con el fin de pagar alimentos y bebidas de aquellas personas que participan en los órganos colegiados (junta directiva, comités, comisiones, etc.) y otras actividades de la administración pública y solicita tomar las acciones pertinentes y que en un plazo de 10 días hábiles se le informe sobre las acciones inmediatas y concretas que tomará el Cuerpo Colegiado. (Ref.: Oficio AIAD-05-2024)

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano dice que la propuesta es *“1. dar por conocido el oficio AIAD-05-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, se refiere a lo que la Contraloría General de la República ha indicado sobre el uso de fondos públicos, con el fin de pagar alimentos y bebidas de aquellas personas que participan en los órganos colegiados (junta directiva, comités, comisiones, etc.) y otras actividades de la administración pública y solicita tomar las acciones pertinentes y que en un plazo de 10 días hábiles se le informe sobre las acciones inmediatas y concretas que tomará el Cuerpo Colegiado.”*

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interna, artículos 11 y 30 inciso b) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del BPDC, así como lo señalado en el punto 1.1.4. de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

2. Solicitar a la Auditoría Interna, una extensión del plazo otorgado de un mes adicional, debido de que se requiere un análisis del tema de forma detallada y debidamente fundamentada, para brindar una respuesta acorde con lo solicitado en la advertencia.

3. Trasladar a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y a la Secretaría General, el oficio AIAD-05-2024, para que procedan con el análisis del tema y remitan una propuesta de respuesta a esta Junta Directiva”.

La directora Sr. González Mora le indica al asesor legal Sr. Juan Luis León Blanco que tenga en cuenta para todas estas asignaciones la discusión de la Junta Directiva sobre el punto anterior, porque la protección y la función del asesor legal es justamente abarcar todos los riesgos que pueda tener este órgano director al recibir este tipo de oficio.

El director Sr. Espinoza Guido considera bien que se le remita a la Dirección Jurídica, ya que parte de sus funciones es darles servicio a las subsidiarias, entonces ahí se abarca a todo el Conglomerado.

La directora Sra. Palomo Leitón manifiesta que en Popular SAFI ya se prohibió todo tipo de alimentación de manera preventiva.

La directora Sra. González Cordero opina que esto es discriminación para los que vienen de lejos.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja desea dejar constando que parece que es la naturaleza humana en cualquier organización ver lo negativo, y le parece que así lo ve la Contraloría. La Contraloría no ve que los señores directores no usan los recursos del Banco, sino los propios, por ejemplo, cuando no se usa la partida telefónica que se les asigna o al revés, no se gasta y jamás se exceden. Le parece que estos “votos de

pobreza" no son lo que van a ser grande a un negocio, y tampoco es antiético porque también empleados públicos de otras categorías reciben sus viáticos con su alimentación, debido al tipo de trabajo que están haciendo.

Dice que él, que ha pasado muchas veces por la administración pública en otros puestos en los que la vigilancia es hasta por las fotos que toman. El combustible que no se ha gastado, los tiempos que se han vivido sin chófer y sin carro, para actividad absolutamente del Banco, a las que han asistido con los recursos propios. Esto no es que vaya a alterar algo de la resolución de la Contraloría ni tampoco a la Auditoría, que nunca se le había ocurrido en 15 años decir esto o prohibir eso, porque estaba regulado correctamente, le parece y sigue regulados correctamente hasta la fecha sin abusos de esta Junta Directiva. Así es que se acata la directriz.

La directora Sra. Solano Brenes manifiesta que se está dejando en actas algo con lo que no se está de acuerdo, pero sí desea llamar la atención porque estas medidas de no consumir alimentos son contraproducentes para la salud. Las personas, sobre todo cuando se van a sesión, si se cuenta el tiempo de transporte, son de tres y a veces hasta de cuatro horas. Algo que se debe valorar es cuánto se está afectando la salud por no consumir alimentos saludables que permitan un trabajo adecuado. Considera que forma parte de la valoración de la salud, no solamente la propia, sino la de todos los trabajadores del Banco Popular.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

"1. Dar por conocido el oficio AIAD-05-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, se refiere a lo que la Contraloría General de la República ha indicado sobre el uso de fondos públicos, con el fin de pagar alimentos y bebidas de aquellas personas que participan en los órganos colegiados (junta directiva, comités, comisiones, etc.) y otras actividades de la administración pública y solicita tomar las acciones pertinentes y que en un plazo de 10 días hábiles se le informe sobre las acciones inmediatas y concretas que tomará el Cuerpo Colegiado.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interna, artículos 11 y 30 inciso b) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del BPDC, así como lo señalado en el punto 1.1.4. de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

2. Solicitar a la Auditoría Interna, una extensión del plazo otorgado de un mes adicional, debido de que se requiere un análisis del tema de forma detallada y debidamente fundamentada, para brindar una respuesta acorde con lo solicitado en la advertencia.

3. Trasladar a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y a la Secretaría General, el oficio AIAD-05-2024, para que procedan con el análisis del tema y remitan una propuesta de respuesta a esta Junta Directiva". (267)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **dieciocho horas con diecinueve minutos** sale el director Sr. Raúl Espinoza Guido.

ARTÍCULO 18

7.4.- El Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, se refiere al pago de tiempo extraordinaria pagado durante el año 2023, a los funcionarios que laboran para la Junta Directiva Nacional, por lo que solicita tomar las acciones pertinentes para que se reduzca el monto por concepto de tiempo extraordinario que se paga tanto en la Junta Directiva Nacional como en el resto de la Institución y que en un plazo de 10 días se comuniquen las acciones que se tomarán. (Ref.: Oficio AIAD-06-2024)

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano apunta que la propuesta de acuerdo es "1. *Dar por conocido el oficio AIAD-06-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, se refiere al pago de tiempo extraordinario.*

2. Solicitar a la Auditoría Interna, una extensión del plazo otorgado de un mes adicional, debido de que se requiere un análisis del tema de forma detallada y debidamente fundamentada, para brindar una respuesta acorde con lo solicitado en la advertencia.

3. Trasladar a la Secretaría General, a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y a la Dirección de Capital Humano, el oficio AIAD-06-2024, para que se proceda con el análisis del tema y se remita una propuesta de respuesta a esta Junta Directiva".

La directora Sra. Palomo Leitón desea que el Sr. Luis Alonso Lizano le explique porque ella hubiera entendido que cuando hay sesiones que terminan a las 8:00 p.m. y 8:30 p.m. a las secretarías se les cambiaba el horario para que cumplieran con su jornada en la tarde, que era

lo que se haría normalmente o si la reunión es a la 7:00 a.m. entonces se les ajusta el horario. Desea cuál es la limitación para hacer ese tipo de cambios, sobre todo en función de las sesiones de Juntas Directivas, si se hace o no se hace.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja manifiesta que como se está enviando a la Comisión, ese debate se hará una vez que venga el informe de tipo jurídico, por eso es el acuerdo. Eso él ya lo esclareció previamente, pero la sugerencia de acuerdo es que primero se quiere tener el criterio jurídico de la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos y después de eso se hará el análisis administrativo, y se verá, aunque no va a adelantar criterio, de que el frío no está en las cobijas, pero eso se verá después.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz apunta que debería ser a la Secretaría y a la Comisión de Asuntos Jurídicos.

La directora Sra. González Mora considera prudente que el Sr. Juan Luis León se apoye también en la Dirección de Recursos Humanos al tratarse de pagos extraordinarios y del recurso humano, pues la participación de esa área le aportaría al criterio que pueda emitir el asesor legal.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja le pregunta al secretario general Sr. Luis Lizano Muñoz si él recibe horas extra.

Al ser las **dieciocho horas con veintiún minutos** regresa el director Sr. Raúl Espinoza Guido.

El secretario general Sr. Lizano Muñoz responde que las jefaturas en el Banco no cobran horas extra.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja le pregunta a la gerente general, a los subgerentes generales, al asesor legal y al director de riesgo si cobran horas extra.

Todos responden que no.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el oficio AIAD-06-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, se refiere al pago de tiempo extraordinaria pagado durante el año 2023, a los funcionarios que laboran para la Junta Directiva Nacional, por lo que solicita tomar las acciones pertinentes para que se reduzca el monto por concepto de tiempo extraordinario que se paga tanto en la Junta Directiva Nacional como en el resto de la Institución y que en un plazo de 10 días se comuniquen las acciones que se tomarán.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interna, artículos 11 y 30 inciso b) del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del BPDC, así como lo señalado en el punto 1.1.4. de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

2. Solicitar a la Auditoría Interna, una extensión del plazo otorgado de un mes adicional, debido de que se requiere un análisis del tema de forma detallada y debidamente fundamentada, para brindar una respuesta acorde con lo solicitado en la advertencia.

3. Trasladar a la Secretaría General y a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos el oficio AIAD-06-2024, para que se proceda con el análisis del tema y se remita una propuesta de respuesta a esta Junta Directiva”. (268)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 19

7.5.- El Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, informa que la Secretaría General dejó de compartir la agenda del Comité Corporativo de Riesgo, por esa razón, solicita a la Junta Directiva Nacional que se instruya a la Secretaría General para que continúe compartiendo las agendas, de todos los Comités, Comisiones y Junta Directiva del Banco con el fin de que puedan decidir, en cuál órgano y en cuál sesión participar, y que en 10 días hábiles se les comuniquen las acciones inmediatas que este órgano colegiado tomará para proceder según lo solicitado y mitigar los riesgos asociados. (Ref.: Oficio AG-035-2024)

Se declara un receso de **las dieciocho horas con veinticinco minutos a las dieciocho horas con treinta y cuatro minutos.**

La directora Sra. González Cordero considera que la Junta Directiva debe girarle instrucciones a la Secretaría General para que remita las actas, no así las convocatorias, porque lo que se vio en el Comité de Riesgo es que, para tratar de mantener la independencia, se le solicitó

a la Auditoría que atendiera nada más temas de auditoría, pero en ningún momento se le ha negado la información y no tenía conocimiento de que no se le estaba enviando las agendas.

El acuerdo es que se le instruya a la Secretaría para que comparta las agendas, pero no se ha incumplido y en ningún momento se ha negado la información a la Auditoría.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el oficio AG-035-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, informa que la Secretaría General dejó de compartir la agenda del Comité Corporativo de Riesgo, por esa razón, solicita a la Junta Directiva Nacional que se instruya a la Secretaría General para que continúe compartiendo las agendas, de todos los Comités, Comisiones y Junta Directiva del Banco con el fin de que puedan decidir, en cuál órgano y en cuál sesión participar, y que en 10 días hábiles se les comunique las acciones inmediatas que este órgano colegiado tomará para proceder según lo solicitado y mitigar los riesgos asociados.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 33 inciso a) de la Ley General de Control Interno.

2. Instruir a la Secretaría General para que continúe compartiendo las agendas de todos los Comités, Comisiones y Junta Directiva del Banco”. (269)

ACUERDO FIRME.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano dice que no hay temas de la Asamblea de Trabajadores ni de la Secretaría General.

ARTÍCULO 20

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, adjunta el oficio SGN-0076-2024, mediante el cual remite el informe de los resultados y beneficios obtenidos con las estrategias de mercadeo implementadas en el 2023, elaborado por la Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados, en atención al acuerdo JDN-6033-Acd-1005-2023-Art-10. (Ref.: Oficio GGC-123-2024)

Al ser las **dieciocho horas con treinta y siete minutos** ingresa el director de Investigación y Desarrollo de Mercados Sr. Fernando Rojas Araya. Al mismo tiempo, sale momentáneamente el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

El director de Investigación y Desarrollo de Mercados Sr. Rojas Araya inicia su presentación y se refiere a la modificación aprobada por esta Junta Directiva de **₡1.500 millones**. Recuerda que en el acuerdo correspondiente se instruyó que una vez finalizadas las campañas se rinda cuentas de los resultados.

Explica que la idea era que los clientes, al usar una de las tres tarjetas, usaran la que le da mayor premio; en este caso por cada **₡25.000** de compra podían ganarse el premio.

Explica que las actividades se miden en cuántas personas la utilizan, destaca un mercado meta muy amplio de 18 a 65 años del cual alcanzaron un 85% y confirma que lograron una muy buena visualización.

Además, se realizaron descuentos para promover el consumo con esas tarjetas y generarles satisfacción a los clientes. Se seleccionó el restaurante Spoon donde se dieron dos modalidades: almuerzos al 50% y postres al 50%. Ambas promociones fueron acogidas muy bien y los inventarios que tenían se agotaron muy rápido, la gente apreció mucho estas campañas.

Al ser las **dieciocho horas con cuarenta y dos minutos** regresa el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano.

Aclara que también tuvieron campañas de descuentos en las provincias, cita a Limón y Guanacaste; también se dieron descuentos en todas las provincias del país y especifica la participación de Ópticas Visión, entre otras empresas.

Informa que realizaron una campaña de adelanto de efectivo con tasa cero, el cliente podía sacar su dinero efectivo y no se le cobraba tasa de interés, es decir, no se le cobraba comisión.

El director Sr. Espinoza Guido consulta qué le deja eso al Banco.

El subgerente General de Operaciones Sr. Mora Mora menciona los costos financieros.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega precisa que usaban la tarjeta.

El director de Investigación y Desarrollo de Mercados Sr. Rojas Araya destaca que se los clientes financiaban con el efectivo.

El director Sr. Espinoza Guido precisa que se pierde la comisión de intercambio.

El director de Investigación y Desarrollo de Mercados Sr. Rojas Araya menciona brevemente la comisión de salida.

Pasa a otra actividad y destaca la emisión de la tarjeta MasterCard en un evento muy especial que se realizó en el Hotel Hilton con clientes preferenciales. Se entregaron las primeras tarjetas, al evento llegaron funcionarios de MasterCard, se hizo una actividad en conjunto con ellos, muy elegante y ya pueden ofrecerles una tarjeta MasterCard a los tarjetahabientes.

Afirma que se promovió el uso de manera más constante y también, recuerda, bajaron las comisiones de 2,5% a 2% en el 2023.

Afirma que lograron muy buenos resultados en estas líneas de tarjetas

En cuanto a tarjetas de crédito, destaca un logro mensual durante la campaña y precisa que los montos más altos de ingresos se obtuvieron precisamente durante la campaña.

Menciona la venta de tarjetas y precisa que esta es mucho más alta cuando está activa la campaña y, en general, podría decirse que hay un efecto bastante importante.

Manifiesta con mucha alegría que el 2023 fue el año con mayor colocación histórica de tarjetas de crédito, colocaron 25.470; afirma que nunca habían logrado un monto tan alto y precisa que esto correspondió a un desempeño bastante interesante en tarjetas que nunca habían visto y es, verdaderamente, para felicitarse.

El resultado fue parecido, pero normalmente los estudios señalan que la gente desea más premios para que haya más personas que ganan.

Explica que guardaron en la base de datos la información de las personas que pagaron su marchamo y las llamarán este año para invitarlas a pagarlo nuevamente. Aprecia que harán mucho mercadeo digital para tratar que regresen y confirma que este año, el marchamo alcanzó resultados muy satisfactorios para el negocio.

Pasa a captación, reporta que usaron ₡100 millones para captar ahorros de bajo costo, también para la prevención de fraude y para promover el ahorro. Afirma que hay muy buenas noticias, las campañas se enfocaron en aspectos positivos, destacaron la importancia del ahorro independientemente del monto y según las posibilidades de cada ahorrante.

Afirma que invirtieron ₡223 millones de julio a diciembre, es el periodo más largo que han tenido para una campaña de ahorros y esto generó resultados que alegran mucho.

De igual manera invirtieron en artículos promocionales, en *kits* de bienvenida para clientes de BP Global. Destaca los regalos de Navidad para los grandes inversionistas de BP Global, aunque reconoce que siempre habrá más clientes que artículos promocionales para repartir; no obstante, esa producción se utilizó muy bien.

Precisa también que hicieron una campaña antifraude para que los clientes no se descuiden.

Especifica algunos resultados significativos y, de acuerdo con la Banca de Personas, pasaron de tener 18.879 cuentas naranja en el 2022 a cerrar con 27.186 cuentas. Esta cuenta es muy especial, en el mercado prácticamente es única, no está ligada al cajero automático, no puede ser sujeta de fraude, además, permite ahorrar.

Está hecha respondiendo a las necesidades de los clientes quienes informaron que deseaban una cuenta de ahorros que no pudiera sacarse, pero sí durante una emergencia, pero hay que hacer un traslado. Afirma que la cantidad de 27.186 cuentas es un número muy satisfactorio.

Menciona un detalle que tomó de los estados financieros que esta Junta Directiva revisa todos los meses y especifica que la captación de bajo costo creció en ₡30.000 millones. Este monto es importante ya que financia muchos vehículos, casas y los ahorros ganan muy pocos intereses porque el mercado está así. Lo anterior evidencia que las cuentas naranjas realmente sí aumentaron el saldo de los ahorros a la vista, lo cual también es muy satisfactorio.

En canales produjeron un anuncio sobre puntos BP y se ha profundizado mucho en la promoción de este espacio como un punto accesorio a las oficinas que puede ser muy democrático en las comunidades y que también les ofrece ganancias a las mipymes.

Además, destaca el reforzamiento para usar la Banca Móvil, este anuncio presentaba a un hombre muy tranquilo que hacía todas sus transacciones desde su casa y esto los lleva a niveles de un banco digital más moderno, que tiene instrumentos como la app, que es una muy buena herramienta y que les permite hacer transacciones.

La banca de canales les informó que tuvieron aumentos en la transaccionalidad durante todo el año, especifica setiembre con un 17% y octubre con 10%. Confirma un aumento en las transacciones y en los puntos BP cuando se anunciaron, lo cual le parece muy satisfactorio.

El crédito logró el mejor resultado, estimaron que se generarían bastantes ingresos y se alcanzaron. Aprecia que el principal logro de la nueva Gerencia es emitir el producto Creditón para el sector privado, se pensaba que el Banco solo hacía creditones para el sector público, pero salió este producto, fue realmente un éxito, hicieron la campaña, invirtieron ¢232 millones y se obtuvo muy buenos resultados y mucha frecuencia.

Explica que 27 de frecuencia en mercadeo es una frecuencia muy alta y afirma que lograron posicionar el producto. Además, hicieron 40 actividades en todo el país, promovieron la colocación, destaca los *showrooms* de viviendas y amplía que fueron a urbanizaciones, colocaron productos que llamaron la atención. Menciona también de forma breve las campañas para los endeudados.

En cuanto a resultados, destaca las campañas de promoción del crédito, los saldos aumentaban cada vez más a medida que estaba la campaña; cuando pasaron al tiempo de no campaña, los saldos disminuyeron. Por consiguiente, puede observarse que la colocación estacional cayó un poco.

El gran número que lograron se relaciona con el Creditón del sector privado, aprecia que estaba presente en el crédito para el sector privado, pasó de 231 colocaciones a 2.234, Afirma que es un resultado muy bueno, es un producto nuevo que logra impulsarse muchísimo. En BP Bienestar se alcanzaron 736 créditos durante el año y le dieron divulgación.

Sin duda, fue una muy buena medida y cree que lograron las metas propuestas en ingresos y en cantidad de créditos.

Realizaron muchas otras actividades más y esta campaña permitió que después de muchísimos años lograran para enero un aumento en la cartera de ¢8.000 millones. Fue un resultado muy bueno y felicita a los compañeros del negocio y a la Gerencia General por él.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano cree que hay evidencia para indicar que da resultado invertir recursos en un segmento identificado, con un foco de mercado bien visualizado y con producto particular que desea colocarse. Piensa que eso se evidencia en el mercado y consulta cuál es la estrategia en el 2024.

Recuerda que ya lo indicó en esta Junta Directiva, le sale mucho la marca del Banco, aspecto que no veía antes. Ahora, hay una colocación importante de recursos en publicidad y los resultados evidencian que la institución está afinando el tema.

Consulta por la expectativa para este 2024.

La directora Sra. Palomo Leitón consulta cuánto representa la inversión publicitaria sobre los ingresos en términos porcentuales y aprecia que este es el indicador que normalmente se lleva a nivel de las empresas.

Además, puntualiza en la necesidad de alinear cada campaña con el negocio porque es muy importante hacer una campaña y que exista capacidad de respuesta. Menciona la caída de los créditos una vez terminada la publicidad y plantea que podría no ser la campaña, sino porque hubo una mala experiencia o no se lograron los tiempos que se esperaban para darle la respuesta a la clientela incremental. Aprecia que, justamente, la clientela incremental es el resultado de la campaña y espera que esto esté siempre alineado.

Felicita al área porque este es un informe que presenta metas en publicidad, los cumplimientos de esa publicidad, además, pudieron analizar el retorno de la inversión para estar claros de qué sirvió o qué no sirvió y corregir.

Durante la presentación se mencionaron las transacciones, desconoce cómo lo están identificando, pero es claro que cuando la gente hace transacciones en la app y no va a la sucursal habrá un ahorro en personas.

Reitera que no sabe cómo están logrando alinear esa identificación para que en determinada sucursal pueda hacerse una reducción o pasarse a una persona de una a otra sucursal. Solicita afinar esa metodología porque es algo muy minucioso.

Finalmente, comenta que los jóvenes de hoy están interesándose por los autos eléctricos, hay demanda para estos y sabe de personas que compraron su vehículo con el Banco Popular. Reconoce que está bien hecho porque atacan un mercado joven.

La directora Sra. Solano Brenes se une a la felicitación, consulta si hay alguna respuesta a nivel regional, si se dedicaron a regiones en las que hay baja participación o si han visto respuestas a nivel regional o de sectores. Aprecia que hay sectores en los que desearían más acogida y respuesta por parte del Banco. Consulta si se han analizado este tema.

El director de Investigación y Desarrollo de Mercados Sr. Rojas Araya indica desde un inicio identificaron que el monto presupuestado asignado de ¢2.700 millones era insuficiente para competir con bancos de similar tamaño, así, los ¢1.500 millones fueron un monto adecuado para el tamaño del Banco.

Posiblemente, lo usaron mucho a final de año y vieron mucha publicidad en un solo periodo, pero para este 2024 dichosamente la Gerencia y la Junta Directiva autorizaron un presupuesto mucho más equilibrado, un monto de ¢6.000 millones que está desde el primer momento del año y que les permitirá hacer una planificación anual de las actividades que promoverán mes a mes y que han iniciado con crédito y tarjetas.

Afirma que seguirán enfatizando en créditos para mejorar los resultados y metas y reitera que ahora hay un presupuesto más robusto que les permitirá competir.

Se refiere al uso de la app y los medios digitales y confirma que tienen una campaña de utilización de canales, el Banco Popular ha llamado a la gente a las oficinas, pero realmente la banca hoy es digital, así, procuran darle una imagen diferente y remozada a la institución.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega avisa que los temas de sucursales y transaccionalidad los traerán a la Junta Directiva precisamente porque con las giras se dieron cuenta que hay sucursales que tienen más transaccionalidad que otras.

Las campañas se dirigen a todo el territorio nacional, no hay ninguna segmentación restrictiva por territorio, aunque hay todo un plan de medios relacionado con territorio.

Agrega que los canales digitales han recibido solicitudes de 50.000, pero la tasa de rechazo es altísima, de un 50,29%, aproximadamente. Esto significa que por más publicidad que tengan, por más canales digitales, si el apetito de riesgo es bajo, tendrán alto rechazo.

Trae a colación la política de apetito al riesgo que aprobarán mañana y avisa que en una semana enviarán la nueva política de crédito al Banco porque el apetito implica una nueva política de crédito.

Acota que los motores de decisión y los *scoring* siguen rechazando las solicitudes, y explica que hay un conjunto de elementos donde la publicidad tiene un presupuesto muy elevado para este año en línea con lo más importante que es el negocio, vender producto y el tema reputacional para lo cual se ha emprendido una campaña.

Destaca también el hecho de que el Banco Popular es distinto y tiene una banca social que debe vender su perfil social y ambiental. Precisa que existe una estrategia de comunicación que está llevándose a cabo con el Área de Investigación y Desarrollo de Mercados y las agencias de comunicación para hacer uso de los recursos en esas tres líneas.

Efectivamente, la publicidad es un aspecto amplio, pero internamente siguen teniendo problemas de canales, por los canales digitales ingresan muchas solicitudes, se dan muchos rechazos, pero lo están trabajando.

El director de Investigación y Desarrollo de Mercados Sr. Rojas Araya destaca que el presupuesto recibido de ¢7.000.000 equivale a 2,4% de la utilidad operacional bruta. El Banco tiene unos ¢266.000 millones y antes solo se invertía el 1%, mientras que la industria podría llegar hasta un 5%.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano propone la extensión de la presente sesión.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Extender la hora de finalización de la sesión ordinaria 6089 hasta las 20:13 a fin de avanzar con los puntos agendados”.
(270)

ACUERDO FIRME.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee propuesta de acuerdo para el tema recién expuesto: *Dar por recibidos los oficios GGC-0123-2023, SGN-0076-2023 y sus anexos, por medio de los cuales se remite el informe de los resultados y beneficios obtenidos con las estrategias de mercadeo implementadas en el 2023, elaborado por la Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados.*

El director Sr. Espinoza Guido precisa que los oficios fueron conocidos en vez de recibidos.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocidos los oficios GGC-0123-2023, SGN-0076-2023 y sus anexos, por medio de los cuales se remite el informe de los resultados y beneficios obtenidos con las estrategias de mercadeo implementadas en el 2023, elaborado por la Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados.

Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-6033-Acd-1005-2023-Art-10”. (271)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 21

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite, para aprobación de la Asamblea de Cuotistas de la Sociedad Popular de Servicios Compartidos S.L.R., el Anteproyecto de presupuesto 2024 y el Anteproyecto del PAO 2024. (Ref.: Oficio GGC-334-2024)

Al ser **las diecinueve horas con seis minutos**, ingresan el director general de Transformación e Innovación Sr. Freddy Leiva Calderón y el asesor de la Gerencia General Corporativa Sr. Hugo Monge Torres.

Al mismo tiempo, inician su participación virtual el jefe a. i. de la División de Planificación y Análisis Financiero Sr. Sergio Calderon Rivas, el jefe a. i. de la División de Contabilidad Analítica Corporativa Sr. Esteban Meza Bonilla, el jefe del área de Análisis Financiero Víctor Sánchez Ulate y el jefe del Área de Presupuesto Sr. Pablo Fernández Araya.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón inicia su presentación y comenta que hoy los apoya el Sr. Hugo Monge Torres que viene de otro S. R. L y les ha ayudado mucho.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega informa que el Sr. Hugo Monge Torres llegó como asesor de la Gerencia de manera temporal, es experto en S. R. L., lideró, en conjunto con el Sr. Leiva Calderón, el proceso de implementación de esta sociedad en otro conglomerado y se dio a la tarea de replantear todo lo que en algún momento se había aprobado sobre el tema, en materia legal y presupuestaria.

Afirma que ambos expositores presentarán la propuesta de presupuesto para activar la empresa en mayo o junio.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón explica que, para la entrada de la S. R. L., el Banco debe darse una serie de pasos, hay que constituirla, pasar al Ministerio de Hacienda y pedir presupuesto ante la Contraloría General de la República.

En esta oportunidad traen el presupuesto que debe llevarse a la Contraloría y si el Ente Contralor lo aprueba, iniciarían las operaciones.

Presenta los antecedentes y recuerda que el Banco Popular tomó la decisión de tener una S. R. L., como parte de su conglomerado, se dio una autorización del Banco Central de Costa Rica y por el Conassif.

En enero anterior se conoció la generalidad de la Sociedad, la estrategia de personal y la cantidad de colaboradores en cada año de ejecución. Esta es una sociedad para el uso exclusivo del Banco Popular, no puede comercializar servicios en el mercado y es solo para las sociedades del Conglomerado.

Está pensada para servicios tecnológicos; aunque no está limitada a eso, pero empezarán con estos. En cuanto al alcance, destaca que posee una capacidad de desarrollo de servicios de *software*, no es una segunda tecnología, hará desarrollo de *software* y trabajará con gente con experiencia y con producto certificado.

Aclara que el Banco le pedirá lo que necesita y la S. R. L., entregará un producto certificado, no es mano de obra, es producto certificado. Con esto se busca la reducción de tiempo, plazos de negociación, también hay un tema de costos.

Aclara que al ser una sociedad y ofrecer servicios sí hay aspectos que deben cumplirse en cuanto a normativa de transferencia. Explica que están usando un método MNT, que es margen, es decir, cuánto vale el servicio que están dando más un margen. No es un costo particular, sino es un margen específico.

En otro tema, recuerda que se sugirió modificar la visión y agregar un cambio mínimo. En cuanto a la misión, se mantiene según la establecida originalmente. Reitera que funcionará por intercambio de servicios, la sociedad tiene la característica de que no deberá ir a SICOP a ofrecer servicios porque solo le da servicios al Banco y será suficiente con un contrato. Esto último ya fue validado por el Área Legal.

Confirma que el Banco le dará todos los servicios, todo deberán contratárselo al Banco, la sociedad no puede hacer contrataciones externas, el Banco será el proveedor y Popular Servicios ofrecerá el desarrollo de *software* y su mantenimiento.

Reitera que todos los servicios vendrán del Banco Popular.

En este primer año de organización, que es el presupuesto que se incluye, la visión son 55 personas que se había acordado en la presentación general, cuando determinaron el puntaje en enero y, básicamente, lo que está acoplado es hacer los desarrollos de crédito, Banca de Personas (App y Web), toda la parte de integración que lo que permite interconectar aplicaciones y el aseguramiento de la calidad, donde este último es indispensable para la sociedad, porque al final de cuenta lo que va a entregar es un producto certificado, entonces, lo que se quiere es que sea un producto de calidad y es parte del funcionamiento normal.

Señala que, de los 55 recursos, 50 son totalmente productivos, es decir, gente de desarrollo, luego está Auditoría Interna, Gerencia General y un área administrativa pequeña que incluye un contador, que es de carácter obligatorio para una sociedad de este tipo.

Sobre el alineamiento con la estrategia, dice que sin sociedad no ven cambios importantes en App y Web que se pretenden hacer en el corto plazo, la cara gráfica, funcionalidades y toda la parte de la Web Personas y algunos nuevos servicios. Esto va a venir por la Sociedad, ya está coordinado con Tecnología y, en realidad, estos aplicativos van a pasar de su fábrica de desarrollo a la ASRL en el momento en que esté operando.

También se va a trabajar mucho en temas de crédito, integraciones (parte medular para conectar las aplicaciones) y en calidad, tal como mencionó. Hoy la calidad del Banco tiene algunas oportunidades de mejora y lo que se está buscando es dar un mayor nivel de calidad, lo cual va a reducir la cantidad de incidentes en ambientes de producción y eso, a su vez, mejorará la experiencia del cliente.

En materia salarial, lo cual se debe dejar completamente claro pues es parte de lo que se debe enviar a la Contraloría General de la República, es jornada de 48 horas, tal cual lo establece el Código de Trabajo. El tiempo extraordinario es solo con autorización previa, con base en dicho código. El esquema salarial es salario único (Percentil 50 de mercado), la periodicidad de pago es mensual con adelanto quincenal y los ajustes salariales se podrán definir una vez por semestre, de acuerdo con la decisión de la Asamblea de Cuotistas. Las vacaciones serán de dos semanas por cada 50 semanas laboradas, según lo estable el Código de Trabajo.

Resalta que no hay salario escolar en esta Sociedad y la contribución a la asociación solidarista u a la cooperativa sí se estaría dando, lo cual es un aspecto que se está considerando como parte de los costos.

El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora acota que la cesantía es un derecho real.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón confirma que es un derecho que se está asumiendo igual que el Banco, por lo que no están dando un beneficio, sino que se está asumiendo que la Sociedad lo va a tener.

Advierte que se está visualizando que se arrancará en mayo, entonces, el ingreso de personal es paulatino, pues se arrancará con grupos de personas. En el primer mes contarán con un grupo de personas operativas para terminar de arrancar la sociedad, esto es, cuando tengan autorización, y entre junio y julio se tendrá la curva de aprendizaje.

Entonces, cuando podría empezar a facturar la Sociedad es, prácticamente, a partir del mes de agosto, por tanto, los primeros meses serán pérdida que la Sociedad debe estar haciendo para poder iniciar operaciones y a partir de ahí tendrá un costo fijo más un margen de rentabilidad, el cual está definido por la regla de precios de transferencia y con base en un *benchmark* realizado con Ernst & Young, S. A. y está definido en 9,02%, que es lo que normalmente en esta industria se paga.

Sostiene que estos estudios son necesarios, porque anualmente Hacienda va a verificar cuál es el precio de transferencia y cómo se define y se demuestra que está basado en esos estudios que, en este caso, se está utilizando el 9,02%, que es la que recomendó la firma de auditoría externa.

Reitera que habrá tres meses donde habrá una inversión y a partir del cuarto mes tendrán una facturación de las horas hombre del personal y los costos productivos. Este modo de funcionar la operación implica en el presupuesto de ingresos y gastos lo siguiente: en los ingresos para el primer año son el aporte de capital, las inversiones en instrumentos financieros, porque una parte del aporte se estaría invirtiendo

mientras no se esté necesitando, o sea, sería capital de trabajo, y los ingresos de las partes relacionadas que, en este caso, es lo que pagaría el Banco por los servicios prestados.

Ahora, bien, los rubros de los gastos son personal, materiales, servicios que el Banco Popular da, el licenciamiento y los impuestos y participaciones que la Sociedad tiene como parte de sus obligaciones.

Para determinar los estados de resultados del primer año, se asume que el inicio de operaciones será a partir de mayo y terminaría a diciembre, que es lo que se presentará a la Contraloría General de la República, es decir, ese presupuesto anual. El ingreso es de ₡1.097.000.000 y gastos de ₡1.246.000.000, por lo que hay una pérdida el primer año que se debe, prácticamente, al inicio de operación y, dado que habrá un grupo de personal más pequeño, entonces, hay costos fijos que se distribuyen entre una menor cantidad de gente.

Al final del otro año, se espera tener aproximadamente 113 personas, entonces, en este primer año sí va a haber una pérdida que se va a estar reflejando en 2024, pero esta situación se reversa a partir de 2025, cuando se cuente un año completo, la curva de aprendizaje ya sea soportada por el resto de los compañeros que están trabajando, de modo que, cuando entre el resto de los compañeros, se mantendrá la facturación y será un año típico que se esperaría de la Sociedad.

Recuerda que el objetivo de esta Sociedad no es lucrar, sino, más que todo, darle servicios al Conglomerado. El primer año se estaría teniendo con una inversión que tendría que estar realizando. El punto de equilibrio es aproximadamente en marzo del otro año, porque necesita una cantidad de meses para recuperarse de la inversión que estaría haciendo en los primeros meses para iniciar operaciones.

Comunica que el presupuesto de ingresos es venta de servicios al Banco, considerando el *rate* de 9,02 de utilidad, los activos financieros corresponden a las inversiones que el Banco Popular realiza y que genera una utilidad, y las transferencias corrientes, que este es un aporte de capital que estaría dando el Banco Popular.

El presupuesto de egresos, prácticamente, son remuneraciones salariales, servicios, materiales, los activos financieros, los bienes duraderos, las transferencias corrientes y las cuentas especiales que al final queda solamente un 6%.

En general, es una operación relativamente sencilla: es, prácticamente, creación de servicios dentro de la Sociedad y el principal costo es la planilla y los ingresos que vienen del Banco Popular.

Sostiene que el aporte de capital se estimó que la Sociedad necesita para operar, lo cual ya está presupuestado en el presupuesto que la Contraloría General de la República aprobó para el Banco Popular en 2024 desde el año pasado, entonces, lo que habría que hacer es materializar lo que ya se tiene presupuestado.

Advierte que ese presupuesto ronda los ₡820.000.000, pero una parte se está dejando en activos, que son los equipos que ya el Banco Popular tiene para franquicitárselos al personal de la Sociedad y el resto es un aporte que se tendría que materializar, dado que en este momento lo que se tiene es el presupuesto, pero no se ha ejecutado.

El Plan Anual Operativo se enfoca en cuatro grandes objetivos: 1) calidad, para que la tasa de defectos en el desarrollo que se haga no supere el 10%, 2) alcance, o sea, cumplir con los requerimientos de acuerdo con lo planteado, 3) tiempo, para cumplir el 90% por las etapas y 4) ingresos, para que los ingresos y gastos, a partir del inicio de operaciones, de acuerdo con la planificación. Así, se está controlando el defecto, el tiempo, el alcance y los ingresos, que siempre son un tema importante para materializar lo que están comprometiendo.

El director Sr. Espinoza Guido dice que tiene una pregunta estrictamente de orden técnico-financiero. Tiene claro que la Sociedad no estará abierta al público, sino que será una sociedad que le dará servicios al Banco Popular, los cuales se van a facturar a un precio de costo más un margen. Esa fórmula significaría un ingreso para la Sociedad y, en ese caso, un gasto para el Banco Popular. En el tanto la Sociedad tenga utilidades de manera consolidada por efecto del método de participación, el Banco Popular va a tener pérdidas.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón admite que siempre que la Sociedad tenga utilidad, el Banco Popular está haciendo una erogación por eso.

El director Sr. Espinoza Guido dice que, entonces, el chiste del asunto no está exactamente en la viabilidad per se de la Sociedad, sino en la razonabilidad del proyecto neto.

Advierte que este tipo de proyectos son proyectos de orden complementario, definidos técnicamente así por la literatura. A efectos del presupuesto lo que va a decir no entra, porque eso es un tema aparte, entonces, lo que debe tener claro esta Junta Directiva es cuál es el efecto neto, porque no hace nada con que esta subsidiaria tenga éxito si se sigue manteniendo la brasa dentro del Banco Popular.

Entonces, en el tanto haya una transferencia de recursos y esta vaya absorbiéndose por la Subsidiaria, dejando al Banco más liviano en su estructura de TI, ese proyecto va a ser exitoso.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja comenta que siempre ha visto otros efectos, no solo el efecto financiero, sino el efecto en la eficiencia en el producto y el servicio que se está adquiriendo a través de la Subsidiaria y otro más es que, si bien es cierto sigue representando un gasto para el Banco Popular, se está garantizando que el mismo Banco Popular está midiendo cuánto sobre precio le están poniendo en cierto tipo de productos, cuánto le están engordando el producto que le venden, por ejemplo, si tiene un restaurante o una soda y también tiene una lechería, sabe a qué precio le sale la leche de la lechería que él mismo se instaló.

Hay que hacer ese análisis que se está haciendo, pero no hay que perder de vista qué es lo que se pretende y lo que se debe pretender es que esta Subsidiaria —y todas— no sea un fin en sí misma.

Este es, pues, el resumen final de lo que él está aprendiendo de las observaciones que están planteando, porque este es el fuego permanente que hay que tener y, obviamente, dada la debilidad que existe como Conglomerado y como Banco es asegurarse de que este es un mejor camino que el que ha tenido para atrás en términos del producto que necesita comprarle a la Subsidiaria o que ella gestione para el Banco Popular.

Se disculpa por la interrupción, pero aclara que lo hizo para tratar de explicar su punto.

El director Sr. Espinoza Guido termina su intervención para decir que si la subsidiaria, por precio de transferencia, le va a cargar al Banco el 9%, no se tiene que hacer muchos cálculos para entender que ese margen es infinitamente menor a lo que están pagando por contrato. Sin entrar en el tema de la eficiencia.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja agrega que tampoco contempla lo que infla los productos para venderlos a otros.

El director Sr. Espinoza Guido coincide con el comentario y expresa que, cuando se contrata a una persona externamente, cuesta tres, cuatro o hasta cinco veces más del salario que se paga en el Banco por el mismo trabajo.

Entonces, aclara que con el modelo financiero se debe comprender cómo llegar a ese margen. Lo que quiere decir es que desea plantear, para análisis, si tendría sentido algún esquema escalonado para atender la necesidad de independencia financiera de la subsidiaria para llegar a ese margen de mercado, porque el margen que se recomienda puede corresponder a una empresa madura que ya está operando y que "ya se montó en el tren" de la operación. No obstante, en este caso, no es así.

Por consiguiente, manifiesta que presupuestariamente se puede plantear, pero en el modelo financiero, esos estados de resultados proyectados se debiesen sensibilizar para no maltratar mucho al Banco en las etapas preoperativas, que son las que generan pérdida y esa pérdida se debe asumir. Está claro eso, puesto que así se revisó desde el inicio.

Advierte que surgen otras preguntas, pero le parece que antes se iba a comentar sobre la inversión de la que se dijo que ya está dentro de los presupuestos aprobados por la Contraloría General de la República.

La directora Sra. González Mora desea saber por qué se va a aprobar un anteproyecto. Seguidamente, expresa que quizá dirá lo mismo, pero en otros términos: este modelo o esquema de inicio de operación y los resultados correspondientes a 2024 y 2025 debiesen ser analizados, incluidos los ingresos ocultos que el proyecto en sí va a generar en toda la organización, porque, teóricamente, sustituirán contratos, van a eliminar algunos proveedores, así como plazas externas —lo cual ya el Sr. Espinoza Guido mencionó el costo que implica— y casi siempre se habla de costos ocultos, pero, en este caso, se trata de ingresos ocultos que deberían ser reflejados en la evaluación del desempeño de esta subsidiaria en torno a la formulación de las metas PAO y, al final de cada período, en la determinación de los resultados reales que esta sociedad va a generar en el Conglomerado.

El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora externa que hay un elemento que el Sr. Espinoza Guido mencionó que les afecta mucho y se trata de los recursos tercerizados con una rotación alta. Explica que se suelen comer esa curva de aprendizaje de los proveedores. Aparte del precio indicado previamente, les cuesta tres o cuatro veces como mínimo, lo cual no debería estar aplicado.

Agrega que la metodología está relacionada con los precios de transferencia. Esa es la justificación y es posible que se pueda aplicar un margen diferente a ese 9,8% del precio.

La directora Sra. Palomo Leitón quiere saber, aparte del dinero inicial, qué más se ha considerado de esta sociedad dentro del presupuesto del Banco 2024. Aclara que su pregunta es aparte de lo que ya se mencionó, pues deben existir contrapartidas que, asume, se indicarán en los estados financieros del Banco en algún momento, pues debería hacerse, en función de lo que esta sociedad vaya a generar en ahorros. Entonces, quiere saber qué tan limpio está el presupuesto 2024 con respecto a esta sociedad.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón explica que los tres primeros meses se consideró que no hay ingresos y, al no haberlos, prácticamente esto no se le factura al Banco porque, si se retiene, una opción era prorratear para calentar las tasas a fin de obtener utilidad.

Añade que el estudio les mostró que el porcentaje debe rondar entre el 5% y el 17%, si mal no recuerda. Explica que se le puede incrementar la tasa al Banco, pero lo que han hecho es meterle un costo adicional al Banco Popular, de modo que aumentan los precios que se está pagando. Por ende, eso no se vio como una opción, dado que el Banco ya está dando el capital y, si se cobraba un poco más para que la utilidad fuese mejor, entonces estarían metiendo un mal negocio.

Por lo tanto, lo que les pareció más correcto es asumir la pérdida, puesto que se trata de un tema de preparación e ingreso y, a partir de este punto, cobrar la media como lo hace el mercado. No obstante, el objetivo no es lucrar, sino que la idea es mantenerse en el precio del mercado y que el Banco Popular reciba los beneficios, de modo que ese es el plan por seguir.

Ahora bien, cuando incrementen la cantidad de personas, esto se volverá más rentable, pues los costos de un personal asumen la preparación de otras personas. Agrega que en este ejercicio no se ha considerado lo que se les paga a los proveedores, pues es más lo que cobra que lo que se paga en la sociedad. Tampoco están considerando el exceso de horas que, a veces, el proveedor cobra, ni precios de licitación, dado que este es un ejercicio presupuestario. Esto se encuentra dentro del análisis de mercado que se hizo entre diciembre y enero.

Señala que a esto se le llama anteproyecto de presupuesto, porque así se debe presentar ante la Contraloría General de la República. Por tanto, es un tema meramente de nomenclatura.

Por su parte, aclara que existen ingresos ocultos, pero como están hablando del presupuesto que se mandará a la Contraloría General de la República para aprobación, entonces no se reflejan como tales.

Confiesa no saber si le faltó responder alguna pregunta.

El director Sr. Espinoza Guido responde que faltó responder la consulta sobre el presupuesto.

La directora Sra. Palomo Leitón confirma lo anterior y, aparte de lo ya mencionado, desea agregar que fiscalmente las pérdidas se pueden prorratear en los siguientes tres años. Si el Banco paga impuestos, entonces se pregunta para qué van a perder esto y, luego, tener que diferir tres años. Por lo tanto, propone aplicar lo indicado por el Sr. Espinoza Guido, de modo que durante el primer y segundo año se cobraría un *rate* superior para que salga un punto de equilibrio y, así, no entrar en el tema fiscal de prorratear pérdidas.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón responde que, si incrementan las tasas, generan utilidad.

La directora Sra. Palomo Leitón interviene para exhortar a que lo lleven a punto de equilibrio. Si se tienen pérdidas, se debe prorratear tres años esa pérdida.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón concluye que se asumiría la tasa y se soportaría con el aporte de capital que el Banco está dando.

La directora Sra. Palomo Leitón aclara que está hablando de una estrategia fiscal, no de otro tipo.

El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora responde a la pregunta de la Sra. Palomo Leitón que este es un aporte de capital neto del Banco hacia la sociedad. Es decir que la sociedad debe recuperar las pérdidas al rescatar el capital social que el Banco le trasladó. Por ende, en el futuro, la sociedad debe tener intacto dicho capital social.

Ahora bien, el presupuesto de gasto del Banco, por el que el Sr. Leiva Calderón les dará una factura de cobro, ya forma parte del presupuesto de gastos de Tecnología; más bien, advierte que es tres veces ese monto. Informa que se presupuestaron entre ₡3.000 millones y ₡4.000 millones de gastos anuales dirigidos a las empresas tercerizadas.

Por lo tanto, eso está muy conservado, puesto que es probable que se deba llevar a una duplicación de esta sociedad.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón menciona que arrancan en el año uno con 55 personas. El objetivo del año tres es llegar a 113, pero reitera que la capacidad de arrancar y montar las líneas de producción en lo que queda del año, resultó en 55, según el estudio, aunque esto va a crecer, conforme a la propuesta y a lo que el Banco decida en su momento.

Cabe indicar de dónde sacan el dinero para pagar esto: de la factura de los contratos que tienen con proveedores externos. Acá lo que se hace es sustituir proveedores, de modo que los quitan y usan la SRL para recibir el servicio y desarrollo con las ventajas que ya conocen. Ahora bien, externa que en los presupuestos se debe adicionar solamente esta información.

La directora Sra. González Mora agradece por la respuesta y aclara que, con su pregunta, se refería a los análisis internos futuros. Entiende que, para efectos de control, esto es lo que se presenta, pero solo quería esta aclaración, porque considera que se deben afinar muy bien cuando se hagan las evaluaciones de desempeño internas, para efectos de todo el Conglomerado.

La directora Sra. Solano Brenes sabe que este es un ejercicio netamente de presupuesto que va para la Contraloría General de la República. Ahora bien, para los contratos de las sociedades, pregunta no solo quién se va a encargar de la parte de control de calidad, sino, también, de la fijación precios que se debe hacer en las sociedades.

Por ejemplo, en varios servicios que presta el Banco, hay varias quejas, precisamente relacionadas con que los precios salen más altos que afuera. Entonces, se pregunta quién dentro de la organización se va a encargar de la fijación de precios y, sobre todo, la parte de calidad versus el precio que debe tener, para que ayude o colabore en ese margen de rentabilidad prefijado del 9%.

El director Sr. Espinoza Guido expresa que, como ejercicio presupuestario, cuando la sociedad comience a producir, en ese momento puede empezar a cobrar. Claramente, si se tiene una operación que no cobra, esa operación debe ser cubierta con el capital. De otro modo, no podría ser sostenible y, por eso, a las subsidiarias se les solicita un indicador clave para que, con los ingresos operativos, se cubra el gasto operativo. Esa relación debe ser de uno o más. Si es menos, entonces se estaría usando capital aportado por el Banco para cubrir el costo operativo y eso no se vale.

Dicho esto, en el tanto se pueda cerrar la brecha lo más rápido posible, es probable restituir ese capital por medio de las utilidades retenidas. Por lo tanto, el tema es con qué ganas le van a entrar al proyecto. Si se hace con miedo, entonces el resultado va a ser cualquier cosa; tímido. Si se hace decidido, porque esta es la solución para quitar toda la "grasa" que hay, entonces empezarán a tener éxito más rápidamente.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja necesitan que se enfoquen en el fin último del nacimiento de las figuras, si no, no tendría sentido.

La directora Sra. González Mora advierte que, de donde vienen, se arrancó con más agresividad y esa etapa de la que están hablando con preocupación fue mucho más corta. En todo caso, van bien y los resultados, en algún momento, van a mejorar, pero definitivamente el Sr. Espinoza Guido y su persona comentaron en algún momento que este es un tema caro.

El Director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón responde que el margen, en realidad, es el costo del administrador contable más el estudio de precios de transferencia, según lo que defina el mercado. Entonces, ese estudio se hace para esta y todas las sociedades anualmente. Por ende, eso definiría cuál es el margen que tendrán.

Por su parte, apunta que la calidad la definirá el Banco, puesto que también tiene una contraparte, motivo por el cual están comprometiendo indicadores basados en tiempo, alcance y calidad.

Le parece que este es un esquema muy agresivo y comenta que, cuando esta sociedad se hizo en otro lado, arrancó con 99 personas, pero lo hizo en tres tratos de 33 personas en el tiempo: los primeros, segundos y terceros seis meses. Eso lo tiene claro, aunque acá lo ven un poco diferente: el primer tracto es de 55 personas, que es prácticamente casi el doble. El segundo tracto es de 113. Incluso, están superando lo que había proyectado la otra sociedad. A partir de ahí, corresponderá determinar la cantidad al apetito que estén ocupando como organización. Por ende, opina que es un poco más agresivo y tiene claro que esto es una urgencia, una necesidad.

Por el momento, van a sustituir contratos, porque debe haber equipos en Tecnología que soporten bien la operación. También, van a cerrar otros, de manera que el servicio lo brindará la CGR con mayor eficiencia y calidad, a la vez que con un menor costo. Por consiguiente, considera que es el mejor de los escenarios.

Seguidamente, dice estar de acuerdo con que deben comenzar a facturar lo antes posible y por eso viene este tema. Informa que se consultó a la Contraloría General de la República sobre la contratación del auditor. Esto implica un proceso extenso para cualquier empresa gubernamental e, incluso, la Contraloría General de la República debe participar en él. Como consecuencia, han consultado al ente si es posible brindar un servicio corporativo temporal o hacer un nombramiento menos riguroso para sacar el concurso. Por ende, informa que esto está en proceso actualmente y es necesario para arrancar.

Anuncia que hoy están enfocados en el presupuesto, por lo que deben solicitar en el Ministerio de Hacienda un clasificador que indique qué tipo de organización son y, si les va bien con eso, luego sigue enviar la respuesta a la Contraloría General de la República, que esperan hacerlo alrededor del 5 de abril, cuando el clasificador les responda la consulta.

Después sigue contratar al gerente, al auditor y al contador, pues no existen en este momento, dado que el Banco está asumiendo esas funciones. A partir de eso, continúa la contratación escalonada del personal con toda la fuerza necesaria.

A continuación, muestra la ruta formal de la sociedad, pero especifica que, por ahora, están trabajando en una ruta de arranque de servicios especiales.

Al respecto, comenta que en la aprobación de las plazas, asociadas a la estrategia que la directora de capital humano expuso hace unos días en esta Junta Directiva, se incluyó un grupo de plazas por servicios especiales.

Detalla que ese grupo de servicios especiales es para trabajar en el proyecto especial e iniciar con las bases tecnológicas, así como determinar algunas condiciones que esta Sociedad requiere para productos específicos.

Por ello, indica que se debe llevar a cabo el reclutamiento y selección en abril, así como los preavisos del equipo y el ingreso del personal.

Ahora bien, si eso sale bien con el equipo, según lo planificado, cuando se venza el contrato de servicio especial, pasa a la Sociedad y ya sería equipo productivo. A partir de esto, se puede facturar servicio, que se refleja en una mejora de los indicadores financieros de la Sociedad, que es parte de lo que se desea implementar.

Le parece que con lo especificado respondió las preguntas.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano expresa que la propuesta de acuerdo es:

“La Junta Directiva Nacional, en funciones propias de Asamblea de Cuotistas de la Sociedad Popular de Servicios Compartidos S.L.R., acuerda por unanimidad:

Aprobar el anteproyecto de presupuesto 2024 y el anteproyecto de PAO de la Sociedad Popular de Servicios Compartidos S.L.R.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula novena del pacto constitutivo de la Sociedad Popular de Servicios Compartidos S.L.R.”

El director Sr. Espinoza Guido consulta si se debe incluir la autorización para el envío.

El director general de transformación e innovación Sr. Leiva Calderón responde que se debe aprobar el envío a través de un acuerdo formal de esta Junta.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega indica que en pantalla se presenta una propuesta de acuerdo para que la Administración pueda realizar las gestiones.

El director general de transformación e innovación Sr. Leiva Calderón especifica que la propuesta de acuerdo es:

“1. Autorizar a la Administración para que se realicen las gestiones necesarias para el aumento de Capital de la Sociedad Popular Servicios Compartidos, de tal forma que en su totalidad ascienda a un monto de ₡761 403 678,93 (inicialmente se aprobó su creación con Capital Social de ₡10 000 000,00), así como la contribución en especie con 55 computadoras con un valor de ₡59.181.810, para un total de aporte de ₡820 585 488,93.

2. Aprobar el presupuesto de Ingresos y Gastos de la Sociedad Popular Servicios Compartidos y los elementos expuestos en la presente sesión y autorizar a la Administración para que continúe con los trámites requeridos ante los entes externos para su formalización.

3. Designar temporalmente al señor Freddy Leiva Calderón como responsable del proceso de presupuesto de la Sociedad Popular Servicios Compartidos S.R.L., de tal forma que pueda tramitar ante los entes externos lo que corresponda.

4. Dar por conocidos y aprobar los próximos pasos y fechas planificadas de atención para la sociedad de servicios compartidos y el proyecto especial relacionado con APP Banco Popular.

5. Dar por atendido el acuerdo JDN-5835-2021, ACD- 502, “5. Solicitar a la Administración mantener informada a esta Junta Directiva trimestralmente sobre el avance del plan de trabajo aprobado para el Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular.”

El director Sr. Espinoza Guido consulta si se cuenta con el criterio del área jurídica, de presupuesto y de financiero para la propuesta.

El asesor de la Gerencia General Corporativa Sr. Monge Torres responde afirmativamente.

Señala que para la parte del presupuesto y finanzas están unidos virtualmente el Sr. Sergio Calderón Rivas, jefe a. i. de la División de Planificación y Análisis Financiero; Sr. Esteban Meza Bonilla, jefe a. i. de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, quienes fueron asesores durante todo el proceso.

El director Sr. Espinoza Guido consulta sobre la parte jurídica.

El asesor de la Gerencia General Corporativa Sr. Monge Torres comunica que con jurídicos se revisó la presentación expuesta por el director general de transformación e innovación con respecto a las condiciones laborales de los muchachos en la Sociedad y que va a impactar el presupuesto.

Por tanto, afirma que se validó a ese nivel.

El director general de transformación e innovación Sr. Leiva Calderón recuerda que esto se llevó a cabo en dos partes. Una, fue el planteamiento de la Sociedad, lo cual se realizó en diciembre del 2023 y en enero del 2024 se ratificó. Por tanto, solo se remite a validación el presupuesto; aclara que no es proyecto de la Sociedad.

El director Sr. Espinoza Guido consulta si la viabilidad legal se realizó en pasos anteriores y si en el ejercicio del presupuesto se cuentan con todos los criterios. Entiende que la respuesta es sí, por lo que no tiene más consultas.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja señala que se cuenta con 7 directores, por lo que consulta si están de acuerdo y propone que sea tomada en firme.

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

La Junta Directiva Nacional, en funciones propias de Asamblea de Cuotistas de la Sociedad Popular de Servicios Compartidos S.L.R., acuerda por unanimidad:

“1. Autorizar a la Administración para que se realicen las gestiones necesarias para el aumento de Capital de la Sociedad Popular Servicios Compartidos, de tal forma que en su totalidad ascienda a un monto de ₡761 403 678,93 (inicialmente se aprobó su creación con Capital Social de ₡10 000 000,00), así como la contribución en especie con 55 computadoras con un valor de ₡59.181.810, para un total de aporte de ₡820 585 488,93.

2. Aprobar el presupuesto de Ingresos y Gastos de la Sociedad Popular Servicios Compartidos y los elementos expuestos en la presente sesión y autorizar a la Administración para que continúe con los trámites requeridos ante los entes externos para su formalización.

3. Designar temporalmente al señor Freddy Leiva Calderón como responsable del proceso de presupuesto de la Sociedad Popular Servicios Compartidos S.R.L., de tal forma que pueda tramitar ante los entes externos lo que corresponda.

4. Dar por conocidos y aprobar los próximos pasos y fechas planificadas de atención para la sociedad de servicios compartidos y el proyecto especial relacionado con APP Banco Popular.

5. Dar por atendido el acuerdo JDN-5835-2021, ACD- 502, “5. Solicitar a la Administración mantener informada a esta Junta Directiva trimestralmente sobre el avance del plan de trabajo aprobado para el Centro de Servicios Compartidos de TI del Banco Popular”. (272)
(Ref.: Oficio GGC-334-2024)

ACUERDO FIRME.

Al ser **las diecinueve horas con cincuenta y dos minutos**, se retiran el Sr. Freddy Leiva Calderón, director general de Transformación e Innovación; y el Sr. Hugo Monge Torres, asesor de la Gerencia General Corporativa.

Finalizan su participación virtual el Sr. Sergio Calderón Rivas, jefe a. i. de la División de Planificación y Análisis Financiero; Sr. Esteban Meza Bonilla, jefe a. i. de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, el Sr. Víctor Sánchez Ulate, jefe del área de Análisis Financiero y el Sr. Pablo Fernández Araya, jefe del Área de Presupuesto.

Al ser **las diecinueve horas con cincuenta y dos minutos**, se retira momentáneamente la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón.

ARTÍCULO 22

8.4.4.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, solicita a la Junta Directiva Nacional, le definan los alcances de su participación y del comité negociador del proceso de la negociación de la convención colectiva, asimismo informa que el 22 de marzo se estará reuniendo con el Sindicato sobre este mismo tema. (Ref.: Oficio GGC-327-2024)

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano manifiesta que la propuesta de acuerdo es:

"1. Dar por conocido el oficio GGC-327-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, solicita a la Junta Directiva Nacional, le definan los alcances de su participación y del comité negociador del proceso de la negociación de la convención colectiva, asimismo informa que el 22 de marzo se estará reuniendo con el Sindicato sobre este mismo tema.

2. Instruir a la gerente general corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega, para que, junto con el resto del equipo negociador de la convención colectiva, revise las observaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y determine si, conforme los intereses institucionales, corresponde o no negociar nuevamente algunos de sus artículos, y posteriormente, en caso de considerarse necesario informar a esa Junta Directiva de los avances al respecto".

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega explica que se ha dado un tema con respecto a la negociación de la convención colectiva, pues en el acuerdo tomando inicialmente por la Junta Directiva, cuando lo remitió al Ministerio de Trabajo, se lee:

"Dar por conocido el proyecto de Convención Colectiva y remitirlo al Ministerio de Trabajo".

Al ser **las diecinueve horas con cincuenta y cinco minutos**, reingresa la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón.

Sin embargo, en reiteradas ocasiones el Sindicato ha manifestado que ya eso está aprobado por la Junta Directiva.

Le consulta al secretario general si le remitieron el criterio jurídico porque los asesores legales externos, que la han acompañado en este proceso, iban a enviar el criterio legal esta semana.

Lo anterior, con la finalidad de que se le indique a la gerente general qué es lo que debe hacer en ese proceso.

Así, a través de su nota consulta qué es lo que procede y se espera en esa negociación, por lo que se debe esperar que el criterio legal llegue a esta Junta Directiva o bien, hacer la solicitud pertinente.

Manifiesta que existen actas del proceso de negociación llevado a cabo la semana pasada y las desconocía cuando realizó esta nota. En ese sentido, se le informó que ya está planteado remitir el criterio legal, que va en línea de revisar el texto de manera integral.

La directora Sra. González Mora pregunta si será conveniente contar con el criterio legal para, posteriormente, tomar un acuerdo como el recomendado, pues a partir del documento esta Junta Directiva podría instruir a la gerente general para que se cumplan a cabalidad las recomendaciones de los expertos en laboral.

Así, pregunta cuándo los asesores externos enviarán el documento a esta Junta.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega responde que esta semana.

Comunica que se reunió el viernes pasado con los asesores externos y les solicitó el criterio pertinente.

Así, propone que se dé por conocido el oficio y que se les solicite a los asesores externos el criterio jurídico para proceder con la respuesta.

Señala que tiene programada la reunión el próximo viernes.

El directivo Sr. Espinoza Guido señala que, en cuanto al proceso, la Gerencia General es el órgano que negocia la convención colectiva y la Junta Directiva aprueba la convención; sin embargo, esa aprobación no se ha llevado a cabo.

Recuerda que a finales del año pasado se recibió a los abogados para que presentaran el borrador de la Convención Colectiva y el acuerdo de la Junta Directiva indicaba que *se extendía el mandato otorgado al negociador, para que remita a la Comisión de políticas para la negociación de convenciones colectivas del sector público del Ministerio de Trabajo, el proyecto de acuerdo de la VI Convención Colectiva*

con el objeto de que sea analizado por esta entidad gubernamental en la materia de su competencia y se atienda cualquier incidencia en el proceso, incluso integrarse a esa comisión en caso de que sea necesario.

Les recuerda a los directores que la Junta Directiva conoció el proyecto y tomó ese acuerdo de extensión al negociador para que el proyecto fuera a la Comisión del Ministerio de Trabajo que remitió criterio a finales del mes de diciembre, y a partir de ese documento ya la Gerencia General Corporativa es la nueva negociadora.

Señala que esa negociación debe responder a los mejores intereses institucionales, dentro del marco legal y con las mejores prácticas; y una vez que se llegue a ese entendimiento entre las partes, el proyecto debe volver a la Junta Directiva para su aprobación. Afirma que como ese acuerdo no se ha tomado quien lo esté interpretando diferente es porque está leyendo mal el acuerdo.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja manifiesta que, de su parte, también tiene claro el procedimiento y no necesita el criterio jurídico que solicitó la gerente general; asimismo indica que cuando empezó el proceso el mandato para negociar estaba en manos del subgerente de negocios; por lo que después se instruyó a la Sra. Carvajal Vega para que lo continuara.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega expresa que los abogados le dieron, exactamente, la misma explicación que está dando el Sr. Espinoza, porque tienen la secuencia, tienen las actas y además siempre se manejó como un proyecto de convención colectiva.

Considera suficiente lo discutido en esta sesión para poder negociar artículo por artículo, ya que el Sindicato le había dado a entender que era una instrucción de aprobación inmediata.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja afirma que esa negociación, más bien, debe acelerarse con la resolución de hoy.

El directivo Sr. Espinoza Guido señala que en cuanto al plazo que se debe cumplir, entiende que son 3 meses desde la recepción del análisis realizado por el Ministerio de Trabajo, por lo que se debe estar atento a la fecha de cumplimiento que sería a finales de marzo.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el oficio GGC-327-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, solicita a la Junta Directiva Nacional, le definan los alcances de su participación y del comité negociador del proceso de la negociación de la convención colectiva, asimismo informa que el 22 de marzo se estará reuniendo con el Sindicato sobre este mismo tema.

2. Instruir a la gerente general corporativa, Sra. Gina Carvajal Vega, para que, junto con el resto del equipo negociador de la convención colectiva, revise las observaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, proponga y negocie, conforme los intereses institucionales, los artículos que considere pertinentes.

3. Instruir a la Gerente General Corporativa para que posteriormente informe a esta Junta Directiva de los avances en el proceso”. (273)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 24

9.- Asuntos Varios.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja comunica que la directora Solano Brenes no estará en la sesión de mañana ya que debe cumplir con una capacitación.

Al ser las **VEINTE HORAS Y TRECE MINUTOS** finaliza la sesión.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General