

SESIÓN ORDINARIA 6103

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

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

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja da la bienvenida a todos y comprueba el quórum. Seguidamente, se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

3.- Asuntos Informativos.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

7.1.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor Interno, realiza advertencia en relación con las sesiones extraordinarias realizadas por Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A. (Ref.: Oficio AIAD-09-2024)

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Gerencia General Corporativa.

8.3.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el oficio DIRCH-257-2024 de la Dirección de Capital Humano, mediante el cual adjunta el informe de Cumplimiento del Programa de Gestión Ética Institucional, con corte al segundo semestre 2023. (Ref.: Oficio GGC-505-2024)

8.4.- Sociedades Anónimas.

Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A.

8.4.1.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros, S. A. traslada, para conocimiento, el Informe de Gestión de Popular Seguros, correspondiente al I trimestre de 2024. (Ref.: Acuerdo JDPS-439-Acd-177-2024-Art-6)

Popular Pensiones

8.4.2.- El Sr. Róger Porras Rojas, gerente general de Popular Pensiones, remite, para conocimiento, el Informe de Gestión de Popular Pensiones, correspondiente al I trimestre del 2024. (Ref.: Oficio PEN-420-2024)

8.5.- Comités de Apoyo:

Comisión de Pautas y Banca Social.

8.5.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el informe de avance del Programa BP Bienestar, con corte al mes febrero de 2024, en atención del acuerdo 806, tomado en la sesión 6020 de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CPBS-7-ACD-43-2024-Art-3)

8.5.2.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe sobre la Solicitud de Traslado de Recursos a los Fondos Especiales, donde se comunica que, con el propósito de generar acciones que contribuyan a la sostenibilidad financiera de la entidad y producto de las utilidades netas del 2023, no se trasladarán dichos recursos. Lo anterior, en atención del acuerdo 848 de la sesión 6022 de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CPBS-7-Acd-44-2024-Art-4)

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

El presidente Sr. Sánchez Sibaja consulta si hay observaciones al orden del día.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6103, celebrada el 8 de mayo de 2024". (465)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **ocho horas con catorce minutos**, finalizan su participación virtual el Sr. Manuel Rivera Garita, jefe de la División de Planificación Estratégica y el Sr. Johnny Monge Mata, director Financiero Corporativo.

ARTÍCULO 4

7.1.- El Sr. Manuel González Cabezas, Auditor Interno, realiza advertencia en relación con las sesiones extraordinarias realizadas por Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A. (Ref.: Oficio AIAD-09-2024)

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo:

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda:

1. Dar por conocido el oficio AIAD-09-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor Interno, realiza advertencia en relación con las sesiones extraordinarias realizadas por Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interno, 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. Trasladar el oficio AIAD-09-2024 a las Juntas Directivas de Popular Seguros y Popular Pensiones, para que procedan con el análisis del tema y remitan una propuesta de respuesta a esta Junta Directiva.

El asesor legal Sr. León Blanco acota que la comunicación que sea en lo conducente, es decir, de cada una de las Sociedades en relación con su tema, porque es un informe general, entonces, a cada una lo que corresponda.

Todas las personas que conforman la Junta Directiva Nacional manifiestan su conveniencia con respecto a la propuesta de acuerdo y su firmeza.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y de la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A., acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido el oficio AIAD-09-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, Auditor Interno, realiza advertencia en relación con las sesiones extraordinarias realizadas por Popular Seguros, Correduría de Seguros S. A. y la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, S. A.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interno, 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. Trasladar el oficio AIAD-09-2024 a las Juntas Directivas de Popular Seguros y Popular Pensiones, para que, en lo conducente, remitan una propuesta de respuesta a esta Junta Directiva”. (468)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

8.3.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el oficio DIRCH-257-2024 de la Dirección de Capital Humano, mediante el cual adjunta el informe de Cumplimiento del Programa de Gestión Ética Institucional, con corte al segundo semestre 2023. (Ref.: Oficio GGC-505-2024)

Al ser las **ocho horas con diecisiete minutos**, inician su participación virtual la Sra. Silvia Goyez Rojas, directora a. i. de Capital Humano, y la Sra. Francis Berger Castro, jefa de la Unidad de Bienestar al Personal.

La directora de Capital Humano a. i. Sra. Goyez Rojas anuncia que va a presentar de forma muy resumida el informe de gestión o de cumplimiento del plan de ética del año pasado con cierre al 2023. Este plan es revisado previamente por una comisión donde participa la gerencia general, los gerentes de las sociedades y algunos otros representantes de la Administración, porque todos participamos en alguna medida, unos en más y otros un poquito menos, en el cumplimiento del plan, así que Francis Berger, jefe de Bienestar Laboral, va a presentar el resumen y, si hay alguna consulta, con mucho gusto.

La jefa de la Unidad Bienestar Laboral Sra. Berger Castro presenta el informe de gestión del segundo semestre 2023 de ética institucional. El programa de gestión de ética institucional consta de tres actividades que son de prevención, detección y respuesta para el año 2023. Durante el segundo semestre se realizaron las actividades de prevención que tienen que ver con la incorporación de algunos aspectos dentro de la estructura funcional del Banco respecto a la ética.

Así, se introdujo dentro del manual de inducción un apartado de ética institucional, se brindó a las jefaturas material para el cumplimiento de la subllave de pago, charlas a funcionarios, sensibilización a jefaturas, se realizó una evaluación de conocimientos de todo el personal con una participación de más del 98% tanto del Banco como de las Sociedades.

De igual manera, la División de Seguridad Bancaria realizó actividades para las categorías que se consideran más vulnerables al incumplimiento de aspectos éticos, campañas de concientización y en Construimos Bienestar se definió un punto fijo todos los meses para conversar acerca de la ética. Asimismo, se hizo un concurso con la creación de un personaje donde participaron todos los funcionarios del Banco, gracias a lo cual se obtuvo dos personajes para la promoción de la ética.

También se dispuso fondos de pantalla, divulgación del programa institucional de ética, seguimiento de indicadores, informes a Junta Directiva cada semestre y las sesiones ordinarias de la Comisión Técnica de Ética y Valores y el Comité de Valores.

En cuanto a actividades de detección, se realizó la promoción de mecanismos de denuncia, la elaboración de un protocolo de empoderamiento para jefaturas, lo cual es muy importante para que desde su gestión puedan realizar sanciones ante incumplimientos a disciplinarios.

Se lleva a cabo un monitoreo constante de las actividades en la institución y la activación de un procedimiento anticorrupción. En cuanto a lo que es la respuesta, estaban estas tres actividades y las que están en rojo no se llevaron a cabo, principalmente, por la generación de estadísticas, porque, para llevarlas a cabo se necesitaba la estadística y no se concluyeron casos de órganos de proceso, entonces, no se puede generar estadísticas sin esa conclusión. También se dio la activación del procedimiento de trámite de denuncias.

Sostiene que dentro del programa de gestión ética se lleva un parámetro de medición del nivel de madurez de la ética en el Banco. Según el cuadro de criterios, hay desde el nivel incipiente hasta experto. De acuerdo con el estudio de percepción realizado, que está basado en los instrumentos de la Contraloría General de la República, de la guía de auditoría específicamente para la gestión ética, se obtuvo una metodología que, al aplicar el estudio de Percepción de la Ética en el Banco, se obtuvo un resultado de nivel diestro.

En seguida, muestra los cuatro componentes de la valoración, que es un estudio FODA que se hace desde la Comisión Técnica de Ética y Valores y cada uno tiene un peso del 25%: la percepción de los aspectos éticos desde los funcionarios arroja un 22,98%, la de jefaturas, un 21,42%, la Junta Directiva Nacional, 16,32%. De ahí se obtiene un 85,72% y se entra dentro del criterio de diestro, por lo que se sube un escalón, porque el año pasado estaba en nivel competente.

Apunta que, dentro de los indicadores que se llevan en el programa de gestión ética, está la calificación de ambiente laboral, los casos materializados correspondientes a casos internos, el porcentaje de fraude con todas las debilidades cerradas, los órganos directores de proceso, las actividades para conocer el Código de Ética y control interno, política Conozca su Empleado y el informe de gestión final.

Acerca de los resultados, informa que todos, prácticamente, están en los niveles de alerta y correspondientes, exceptuando el asociado a los casos materializados, porque la División de Seguridad Bancaria filtró los casos que iban a llevarse hacia la investigación para llevar casos que realmente estuviesen más firmes. Así, de los identificados se llevaron 8 casos de 15 casos identificados.

En cuanto a la totalidad del riesgo de fraude, con todas las debilidades cerradas hay un 81%. También la calificación de la encuesta de ambiente laboral del Banco es 74%, las Sociedades desde 84 hasta 94. La cantidad de órganos directores de proceso fue 15 mientras que la cantidad de órganos directores de proceso identificados como un incumplimiento a la ética es de un 46%.

Menciona que en todo lo que es control interno todas las unidades del conglomerado obtuvieron un 100%. En los últimos tres indicadores hay un 0% de tolerancia, porque son indicadores que están relacionados con la legislación. En cuanto a la política Conozca a su Empleado, el Banco tiene un 2% de incumplimiento y en cuanto a los informes finales de gestión, un 2% de incumplimiento del Banco y un 1% Popular Pensiones. Esto se debe a que las personas salen y no presentan su informe de gestión.

En cuanto al personal en lista de baja liquidez dentro de la institución, indica que hay un programa de finanzas sanas que genera una lista que se monitorea todos los meses sobre personas del Banco que están en con baja liquidez (20% o menos). Se lleva un registro histórico desde el 2019 hasta el 2023, según el cual los infractores en la lista de baja liquidez durante el año 2023 fue solamente una persona. Efectivamente, desde el 2019 viene bajando, lo cual indica que no necesariamente las personas que tienen baja liquidez son los que están cometiendo alguna falta a la ética o fraude.

En cuanto a las conclusiones generales del informe, señala que el cumplimiento del programa de gestión de ética del año 2023 se hizo interdisciplinariamente por primera vez. Esto quiere decir que participaron varias áreas en el cumplimiento y rendimiento de cuentas, no solamente la Dirección de Capital Humano, sino otras áreas también como Dirección Corporativa de Riesgo, la División de Seguridad Bancaria, la Oficialía de Cumplimiento, que han estado trabajando juntamente con la Unidad de Bienestar del Personal para sacar adelante el Programa de Ética.

Por su parte, las sociedades no reportan infracciones a la ética, lo cual es una constante en los últimos años. El Conglomerado alcanza un nivel de madurez de ética "diestro", según la nueva metodología aprobada para aplicarse en el año 2023 y es la que se va a seguir usando.

El valor más vulnerado es enfoque al cliente, sin embargo, la incidencia es muy baja, que es apenas un 0,78% del total de la planilla, la cantidad de funcionarios involucrados. El arquetipo de las infracciones que se cometen, básicamente, está entre categorías 14 y 17, personas solteras, en su mayoría mujeres, y en este caso fue en la Zona Norte, cuando tradicionalmente ha sido el Área Metropolitana la que tiene mayor incidencia de infracciones, pero este año cambió.

En este arquetipo también hay que considerar que son muy pocas personas las que participan dentro de los fraudes y, por tanto, proporcionalmente, es un arquetipo que existe, pero puede no ser representativo en su totalidad, aunque estos son datos reales, pero respecto a la cantidad de gente es baja incidencia. El número de casos infractores y los casos relacionados con pérdida patrimonial son muy pocos, solo han sido tres de este período.

Aquí hay algo importante que es que se ha venido realizando un comparativo con bancos sistémicos, según el cual en este momento en bancos hay 6,6 denuncias por cada 1000 funcionarios, mientras que el Banco Popular presenta 2,2 denuncias por cada 1000 funcionarios, por lo que, en realidad, tiene una baja cantidad respecto a otros bancos.

Destaca que se debe seguir dirigiendo esfuerzos para funcionarios, inclusive, para la alta administración, con el fin de interiorizar los conceptos y conductas éticas. Esto es un proceso que dura bastante tiempo pues se debe ir incorporando cada vez más estos aspectos y, por consiguiente, desde Capital Humano se va a seguir trabajando en estos esfuerzos por incorporar los conceptos éticos en la institución.

Dice que la propuesta de acuerdo es dar por conocido el informe del programa de gestión ética institucional para el segundo semestre 2023.

El director Sr. Espinoza Guido agradece la presentación, considera que hay una mejora significativa en la percepción de la ética en la institución, sin embargo, de acuerdo con la expectativa que la Junta Directiva Nacional definió para este momento deberían estar en un nivel experto.

Comenta que estas expectativas se establecieron en la administración pasada, aproximadamente en el 2018, por lo que sugiere una reconsideración desde la perspectiva de la Junta Directiva Nacional para dar el tiempo necesario y poder hacer las gestiones oportunas y pertinentes para alcanzar ese nivel que desea. Y así la directora a. i. de Capital Humano, Sra. Silvia Goyez Rojas, y su equipo pueda hacer una propuesta.

La jefa de la Unidad de Bienestar al Personal Sra. Berger Castro responde que ellos tienen un plan de trabajo con una serie de actividades que involucran a todo el conglomerado para así subir de nivel. Indica que el impacto del cambio entre un indicador y el siguiente es un salto, por lo que hay una serie de tareas y actividades que están haciendo para llegar a ese nivel.

El director Sr. Espinoza Guido acota que es experto el nivel que desean tener.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano lee la propuesta de acuerdo:

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

1. Dar por conocido el oficio DIRCH-257-2024 de la Dirección de Capital Humano, mediante el cual se remite el informe de Cumplimiento del Programa de Gestión Ética Institucional, con corte al segundo semestre 2023.

2. Aprobar el Programa de Gestión Ética Institucional 2024.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 29 inciso a) del Código de conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Código de Ética) y el acuerdo CPPyJCL-JDN-0052-Acd-264-2016-Art. 12.

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

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

“1. Dar por conocido el oficio DIRCH-257-2024 de la Dirección de Capital Humano, mediante el cual se remite el informe de Cumplimiento del Programa de Gestión Ética Institucional, con corte al segundo semestre 2023.

2. Aprobar el Programa de Gestión Ética Institucional 2024.

Lo anterior, de conformidad con el artículo 29 inciso a) del Código de conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Código de Ética) y el acuerdo CPPyJCL-JDN-0052-Acd-264-2016-Art.12”. (469)
(Ref.: Oficio GGC-505-2024)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **ocho horas con treinta y cinco minutos** finalizan su participación virtual la directora a. i. de Capital Humano, Sra. Silvia Goyez Rojas, y la jefa de la Unidad de Bienestar al Personal, Sra. Francis Berger Castro.

Al ser las **nueve horas con once minutos**, finaliza su participación la Sra. Johanna Montero Araya, gerente de Popular Seguros.

Al ser las **nueve horas con veinticinco minutos**, finaliza su participación el gerente de Popular Pensiones Sr. Róger Porras Rojas.

ARTÍCULO 8

El presidente Sr. Sánchez Sibaja presenta una moción de orden para que los temas pendientes se trasladen a la siguiente semana. Además, solicita llamar a la directora Sra. Solano Brenes.

Al ser las **nueve horas con veintisiete minutos** regresa la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta recién planteada.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dejar pendientes, para una próxima sesión, los siguientes temas:

8.5.1.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el informe de avance del Programa BP Bienestar, con corte al mes febrero de 2024, en atención del acuerdo 806, tomado en la sesión 6020 de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CPBS-7-ACD-43-2024-Art-3)

8.5.2.- La Comisión de Pautas y Banca Social eleva, para conocimiento, el Informe sobre la Solicitud de Traslado de Recursos a los Fondos Especiales, donde se comunica que, con el propósito de generar acciones que contribuyan a la sostenibilidad financiera de la entidad y producto de las utilidades netas del 2023, no se trasladarán dichos recursos. Lo anterior, en atención del acuerdo 848 de la sesión 6022 de Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CPBS-7-Acd-44-2024-Art-4)”. (472)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 9

9.- Asuntos Varios.

El director Sr. Espinoza Guido informa que ayer se les envió un comunicado sobre el cierre de la vía paralela a la Autopista General Cañas durante los próximos 15 días, de hecho, ya ayer se presentó un caos vial increíble. Dada esta situación y para no tener mayores inconvenientes durante estos días, le solicita a la Presidencia que considere realizar las sesiones de forma virtual.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja aprecia que no tienen mayor inconveniente, recuerda que ya había dos sesiones virtuales y simplemente tendrían que hacer virtual, la sesión del próximo martes. Aprovecha para comunicar que esa sesión sería a las 5:00 p. m.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“En virtud del cierre de algunas vías aledañas a las oficinas administrativas del Banco Popular ubicadas en la Uruca y el congestionamiento vehicular que ello implica, realizar las sesiones ordinarias los martes 14 y 21 de mayo de manera virtual, a partir de las 5:00 p. m.”. (473)

ACUERDO FIRME.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega comunica que siguen con el proceso de debida diligencia de Coopeservidores, tal cual fue aprobado por esta Junta Directiva la semana pasada. Amplía que ese acuerdo de debida diligencia derivó en un acuerdo de confidencialidad que firmaron la semana pasada y la información de esta debida diligencia es absolutamente confidencial con el equipo que realiza el proyecto.

El resultado se le presentará a esta Junta Directiva el próximo martes y, dependiendo del proceso, se decidiría si se continúa o no.

Confirma que por el momento están en el proceso de debida diligencia.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja agradece la información y la actualización constante en este tema.

Finaliza la sesión y les envía sus bendiciones a todos los miembros presentes.

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

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz
Secretario General