

## SESIÓN ORDINARIA 6123

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL CIENTO VEINTITRÉS** 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 SEIS MINUTOS DEL MIÉRCOLES DIEZ DE JULIO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes de manera virtual: el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, la directora Sra. Iliana González Cordero, la directora Sra. Shirley González Mora; el director Sr. Raúl Espinoza Guido, la directora Sra. Nidia Solano Brenes y la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón.

Además, participaron de forma virtual: 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; el subauditor interno Sr. Marco Chaves Soto; el director corporativo de riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas; el secretario general Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz y el asesor legal Sr. Juan Luis León Blanco.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

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

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión 6121.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Sr. Juan Carlos Fallas Muñoz remite el informe final de gestión como vicepresidente de la junta directiva de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A. durante el periodo del 27 de setiembre de 2022 hasta el 19 de junio de 2024. (Ref.: Informe Final de Gestión)

3.2.- La Sra. Krissia Coto Morales remite el informe final de gestión como directora de la Junta Directiva de Popular Valores, Puesto de Bolsa, del 16 de noviembre del 2022 al 16 de junio del 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.

7.1.- El Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, remite, para conocimiento, el informe sobre la revisión externa de calidad del periodo 2023, realizado por la empresa Deloitte & Touche, conforme lo requieren las "Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del sector público (D-220228-CO-DFOE)" emitidas por la Contraloría General de la República. (Ref.: Oficio AG-68-2024)

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.

Comité Corporativo de Tecnología de Información.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información remite, para aprobación, el Plan Estratégico de Tecnología de Información del Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2024-2027. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-10-ACD-86-2024-Art-5)

Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones.

8.3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para conocimiento y valoración, el análisis de los criterios de tiempo, experiencia y formación en relación con la idoneidad de los miembros de Popular SAFI, Popular Valores y Popular Seguros. Además, se acordó no analizar en el comité, el plan de acción de los criterios de tiempo y experiencia de los miembros de Popular Pensiones, con la finalidad de que sea revisado directamente por la Junta Directiva Nacional. (Ref.: Acuerdo CCNR-13-ACD-83-2024-Art-3)

8.4.- Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para conocimiento, aprobación y envío al Directorio Nacional, el Informe de Gestión agosto 2023-julio 2024. (Ref.: Oficio GGC-897-2024)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para aprobación y autorizar a la Administración que remita a la Sugef, el detalle con los montos definitivos de las cuentas de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones del Banco Popular, para el primer semestre del 2024. (Ref.: Oficio GGC-900-2024)

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para aprobación, las proyecciones financieras actualizadas para el año 2024 (nuevo PAO 2024), con datos contables al mes de mayo de 2024. (Ref.: Oficio GGC-926-2024)

8.4.4.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para conocimiento, el Informe de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular del año 2023. (Ref.: Oficio GGC-876-2024)

8.5.- Sociedades Anónimas.

8.6.- Otras dependencias internas o externas.

9.- Asuntos Varios".

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

Por lo tanto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**"Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6123, celebrada el 10 de julio de 2024". (729)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión 6121.

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

Por lo tanto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**"Aprobar el acta de la sesión la sesión ordinaria 6121, celebrada el 3 de julio de 2024". (730)**

**ACUERDO FIRME.**

## **ARTÍCULO 3**

3.1.- El Sr. Juan Carlos Fallas Muñoz remite el informe final de gestión como vicepresidente de la junta directiva de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A. durante el periodo del 27 de setiembre de 2022 hasta el 19 de junio de 2024. (Ref.: Informe Final de Gestión)

**El secretario general Sr. Lizano Muñoz** manifiesta que el primer asunto informativo es el informe de gestión como vicepresidente de la Junta Directiva de Popular Seguros por parte del Sr. Juan Carlos Fallas Muñoz. La propuesta es darlo por recibido como Asamblea de Accionistas de Popular Seguros.

Todos los directores presentes indican su conformidad con 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., acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el informe final de gestión del Sr. Juan Carlos Fallas Muñoz como vicepresidente de la junta directiva de Popular Seguros Correduría de Seguros S. A. durante el periodo del 27 de setiembre de 2022 hasta el 19 de junio de 2024.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 12 inciso e) de la Ley 8292 General de Control Interno y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión n.º D-1-2005-CO-DFOE”. (731)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 4**

**3.2.-** La Sra. Krissia Coto Morales remite el informe final de gestión como directora de la Junta Directiva de Popular Valores, Puesto de Bolsa, del 16 de noviembre del 2022 al 16 de junio del 2024.

**El secretario general Sr. Lizano Muñoz** explica que la Sra. Krissia Coto Morales remite su informe final de gestión como directora de la Junta Directiva de Popular Valores. La propuesta es darlo por recibido en calidad de Asamblea de Accionistas de Popular Valores.

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

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Accionistas de Popular Valores Puesto de Bolsa S. A., acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el informe final de gestión de la Sra. Krissia Coto Morales como directora de la Junta Directiva de Popular Valores, Puesto de Bolsa, del 16 de noviembre del 2022 al 16 de junio del 2024.**

**Lo anterior, de conformidad con el artículo 12 inciso e) de la Ley 8292 General de Control Interno y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión n.º D-1-2005-CO-DFOE”. (732)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 5**

4.- Asuntos de Presidencia.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** manifiesta que no hay asuntos de presidencia.

#### **ARTÍCULO 6**

**7.1.-** El Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, remite, para conocimiento, el informe sobre la revisión externa de calidad del periodo 2023, realizado por la empresa Deloitte & Touche, conforme lo requieren las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del sector público (D-220228-CO-DFOE)” emitidas por la Contraloría General de la República. (Ref.: Oficio AG-68-2024)

Al ser las **siete horas con once minutos** inician su participación el Sr. Marco Chaves Soto, subauditor interno; la Sra. Rebeca Cascante Cantillo y el Sr. Mauricio Solano Redondo, representantes de la empresa Deloitte.

**La representante de la empresa Deloitte Sra. Cascante Cantillo** explica que se van a presentar los resultados de las evaluaciones que se realizaron de la calidad de las auditorías internas del Conglomerado Banco Popular. Entre los objetivos de esta contratación estuvieron realizar esta evaluación y también evaluar la eficacia de la actividad de las auditorías internas del Conglomerado, identificar oportunidades de mejora de acuerdo con las normativas que fueron evaluadas, que se van a ver adelante a detalle y poder brindar una opinión sobre el cumplimiento de estas normativas. Las normas para el ejercicio de la auditoría interna del sector público establecidas por la Contraloría General de la República.

El alcance que tuvo estas evaluaciones fue el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023, para las auditorías internas del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, la Operadora de Planes de Pensiones, Popular Seguros y también para Popular Valores.

Se van a presentar los resultados obtenidos para la evaluación de la auditoría del Banco Popular. Esta auditoría tuvo una calificación del 100% del cumplimiento de las normas generales de la auditoría para el sector público y de las normas para el ejercicio de la auditoría interna también del sector público, ambas normativas emitidas por la Contraloría General de la República. Esta calificación sería para el ejercicio de la auditoría del periodo 2023.

La opinión es que de acuerdo con esos resultados es que la Auditoría Interna del Banco Popular cumple generalmente con esas normas mencionadas y por consiguiente, la conclusión es que la eficiencia y la eficacia en la actividad de Auditoría Interna el Banco Popular, mediante el trabajo realizado en el periodo transcurrido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, se llevaron a cabo todas las actividades que impone el marco jurídico que regula el ejercicio de la auditoría para el sector público.

A continuación, se refiere a los resultados para la Operadora de Planes de Pensiones Complementarias. En este caso, la Auditoría Interna tuvo una calificación del 95%. Muestra el detalle de aquellos elementos de la norma que cumplieron parcialmente y por lo tanto no tuvieron la calificación total.

A continuación, se van a presentar los hallazgos y oportunidades identificados. Como primer hallazgo está la falta de evidencia de la actualización del ROFAI. En este caso el ROFAI existe, pero no se identificó la actualización al periodo 2023. Ellos realizaron la actualización, sin embargo, no lo dejan establecido formalmente.

El segundo punto es el tema de las debilidades en los estudios de auditoría relacionados con el SEVRI y el presupuesto. No se observa que exista una auditoría general de todo lo que es el proceso de gestión de riesgo ni tampoco una auditoría al presupuesto institucional. No se vio tampoco la ausencia de un procedimiento para la comunicación de errores u omisiones finales. La Auditoría sí tiene un manual de políticas y procedimientos, sin embargo, dentro de este no se incluye un procedimiento para la comunicación de errores u omisiones finales. Por último, el hallazgo identificado fue la falta de un análisis de recursos de la Auditoría Interna.

Como oportunidades de mejora se identificó el implementar una metodología de muestreo. Cabe resaltar que la Auditoría sí realiza muestreos y sí realiza técnicas de muestreo, sin embargo, dentro de su documentación formal, dentro de su metodologías no están establecidas formalmente esas técnicas, y también, como otra oportunidad de mejora, se identificó robustecer las herramientas de Auditoría Interna, básicamente porque hay muchas actualizaciones en herramientas tecnológicas que permiten hacer las labores de la Auditoría más eficientes, más eficaces, con mayor alcance, y entonces se identificó que se podría robustecer estas herramientas de acuerdo con los cambios en el entorno.

A continuación, los resultados de Popular Seguros. Esta Auditoría tuvo una calificación de un 95%. Entre los hallazgos identificados está que no hay un programa de aseguramiento de la calidad de la Auditoría Interna. La Auditoría debe tener un programa donde establezca todas las prácticas, políticas, normativas que tiene para asegurarse de la calidad de sus auditorías, de su trabajo. Se observó que en la práctica ellos realizan varias actividades para supervisar la calidad de la Auditoría; sin embargo, no existe un programa formal donde se establezcan cuáles son esas prácticas que se deben realizar y lo que en la práctica hacen, pero que en la normativa no está formalmente establecido.

Como segundo punto, se identificó la inexistencia de una política de conflicto de interés para la Auditoría Interna. Como tercer punto, no hay un estudio de auditoría sobre la ética de la institución y como cuarto punto, la ausencia de un procedimiento para la comunicación de errores u omisiones finales.

Se identificaron cuatro oportunidades de mejora. La primera tiene que ver con implementar una metodología de muestreo, al igual que la auditoría anterior. Implementar un manual de auditoría interna. En este caso, esta auditoría sí tiene políticas y procedimientos, pero no están consolidados en un manual que permita tener mayor accesibilidad, mayor orden y control de los documentos. Se identificó también la oportunidad de mejora de analizar la estructura de la auditoría interna de acuerdo con las necesidades de la entidad y los cambios del entorno de la operación de la actividad de la entidad y también, por último, establecer declaraciones de independencia por parte del auditor y del equipo de auditoría de manera anual.

A continuación, los resultados de Popular Valores Puesto de Bolsa. Esta Auditoría tuvo una calificación de un 94% sobre el cumplimiento de las normas generales de auditoría para el sector público y las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna. Entre los hallazgos identificados en esta Auditoría, el primero es que existe una desactualización de las políticas y procedimientos de la Auditoría Interna.

El segundo es la evaluación parcial de SEVRI. No se observa, al igual que se mencionó anteriormente, una evaluación completa que abarque todos los procesos de gestión de riesgos en la institución.

Se identificaron debilidades en el programa de aseguramiento de la calidad de la Auditoría Interna. En este caso esa Auditoría tiene un programa, sin embargo, no establece formalmente todas las prácticas y el proceso que realiza la Auditoría para el aseguramiento de la calidad de sus servicios. Se identificó la carencia de un diagnóstico de capacitación del personal de la Auditoría Interna. Esto no significa que no se haya capacitado el personal durante el periodo 2023, pues si se observó que el personal de la Auditoría Interna recibió capacitaciones, sin embargo, no fueron basadas en un diagnóstico de necesidades de cada uno de los auditores.

Se identificó en este caso también la falta de evidencia de actualización del ROFAI como se comentó en el caso anterior. Si realizaron la actualización, pero no hay una evidencia. Ellos comentan que anualmente revisan, en caso de no ser necesaria ninguna modificación, no dejan constancia de esa actualización y este es el punto que se hace ver acá. Como oportunidades de mejora, se identificó implementar un manual de Auditoría Interna al igual que en el caso anterior. Tienen políticas, tienen procedimientos, pero no están consolidados en un documento que permita mayor control de la normativa interna de la Auditoría y como segunda oportunidad de mejora, implementar una metodología de muestreo.

**El director Sr. Espinoza Guido** agradece la presentación. Pregunta con qué frecuencia es necesario realizar esta evaluación de acuerdo con las normas.

**La representante de la empresa Deloitte Sra. Cascante Cantillo** responde que de acuerdo con la norma aquellas auditorías que tengan más de ocho colaboradores deben realizarla cada cinco años.

**El director Sr. Espinoza Guido** pregunta cuál es el umbral mínimo para considerar un ejercicio adecuado y apegado a las normas.

**La representante de la empresa Deloitte Sra. Cascante Cantillo** contesta que las normas no establecen un umbral mínimo, sin embargo, dentro de la experiencia de la empresa se ha identificado que hay un rango de cumplimiento de un 80% a un 90%. La misma herramienta refleja que cuando una auditoría tiene una calificación menor de 90% es porque hay muchos aspectos que no se cumplen o que se cumplen parcialmente.

Esta calificación que se muestra la brinda una herramienta que tiene la Contraloría General de la República, de modo que se ha visto que para bajar de un 90% son muchos los aspectos que se califican como “parcialmente” o como “no cumplen”. En el caso de estas auditorías del Conglomerado que se evalúan no hubo ningún elemento que no se cumpliera totalmente. En el caso del Banco Popular se cumplieron en un 100% y en el caso de las otras auditorías los aspectos que se identificaron como hallazgo, porque no cumplieron algún elemento de la norma, pero parcialmente, por ejemplo, la norma de la independencia, si se identificó algún tema de una declaración que no está es porque cumple parcialmente esa norma, pero no que del todo no la cumplieron.

**El director Sr. Espinoza Guido** manifiesta que la Auditoría Interna del Banco fue la que organizó esto o coordinó el trabajo para todas las auditorías del Conglomerado. Hay una subsidiaria que no se sometió a la evaluación, que es la SAFI, consulta cómo se abordará ese tema o cuál es la sugerencia.

Al ser las **siete horas con veintitrés minutos** inicia su participación la Sra. Ericka Rivera Pla, funcionaria de la Auditoría Interna.

**El subauditor interno Sr. Chaves Soto** contesta que hay una sociedad que no se incluyó dentro de esta evaluación externa de calidad, pero fue básicamente a solicitud de la misma sociedad. La Junta Directiva de esa sociedad había tomado un acuerdo que ellos iban a ser una evaluación por su parte. Se le había solicitado a la Gerencia de esa sociedad que hiciera la contratación para que una empresa efectuara la evaluación de calidad. De ahí que se solicitó sacar a esa auditoría del proceso como tal.

Se esperaría que ya estén en ese proceso. Desconoce cuál es el detalle en qué etapa estarán al respecto en esa sociedad.

**La directora Sra. Palomo Leitón** recuerda que cuando ella entró a la presidencia de la SAFI había un acuerdo de que esta Junta Directiva Nacional había validado meses antes la cotización de la auditoría de calidad y ahí se mencionó que la auditoría para Popular SAFI se realizaría aparte porque se debían considerar otros elementos.

Cuando ella inició en la sociedad, ya comenzaron en el proceso. Todo el proceso de la cotización, la realización de las entrevistas y el cuestionario se hizo cuando se validó a nivel de todo el Conglomerado. Deloitte ya hizo la auditoría, la cual ya fue revisada por la Junta Directiva en su última sesión y asume que en algún momento subirá a esta Junta Directiva Nacional. Por lo tanto, el proceso está prácticamente terminado.

Casualmente, por conocimiento del proceso, recuerda que se hacen encuestas a los otros departamentos de la institución, sobre el servicio. Sin embargo, aquí se presentaron evaluaciones de las funciones de las auditorías internas, por lo que le gustaría saber si hay otro tipo de resultados con respecto al tema de servicios, de la forma en que apoyan a nivel institucional.

Por otra parte, le llamó la atención que en los temas de muestreo en todos se ponen como oportunidad de mejora. La Auditoría Interna basa su trabajo sobre muestreos, por lo que ve irónica esa oportunidad de mejora. Desea saber qué es esa recomendación y en qué se basa.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** comprende que cada cinco años, o sea, la última que se hizo fue hace cinco años. Hay unas oportunidades de mejora a partir de esta auditoría identificados como de riesgo alto de unos temas de Popular Valores y de riesgo medio en

Popular Seguros y en Popular Pensiones, vinculados al tema de muestreos, al sistema de valoración de riesgo y de presupuesto en el caso de Popular Pensiones. En Popular Seguros está relacionado con algunos procedimientos.

Pregunta si tiene sentido ver el comparativo de hace cinco años o qué sigue, porque aquí están identificadas ciertas oportunidades de mejora y desde el buen gobierno qué se debe hacer para atender y fortalecer las auditorías internas.

**La representante de la empresa Deloitte Sra. Cascante Cantillo** responde con respecto al tema de las percepciones que efectivamente se hacen encuestas de percepción para la Junta Directiva, las instancias auditadas y para el equipo de la Auditoría Interna. Esos resultados se pueden ver en detalle en los informes que fueron emitidos a cada una de las auditorías para que puedan observar bien cuáles fueron los resultados.

Con respecto a alguna recomendación de las percepciones que se obtuvieron, no se refieren debido a que son percepciones, no son un incumplimiento a la norma, entonces eso se da a conocer a la Auditoría para que ellos sean los que decidan qué acciones van a determinar.

Con respecto a la oportunidad de mejora del muestreo, va alineada no a que la Auditoría no hace, o que no utiliza técnicas de muestreo, porque sí realizan auditorías con muestreos; sin embargo, no hay una metodología donde se establezca formalmente cuáles son esas técnicas de muestreo que va a utilizar la Auditoría, cuáles son las que puede utilizar de acuerdo con el tipo de prueba que va a realizar, de acuerdo con el tipo de población que tiene, porque son diferentes las técnicas. Entonces, la recomendación como oportunidad de mejora es que establezcan formalmente cuáles son esas técnicas que existen y cuáles son las más apropiadas de acuerdo con las pruebas o el tipo de población en el que van a desarrollar en la muestra.

**El subauditor interno Sr. Chaves Soto** agrega que, de la evaluación de hace cinco años, por lo menos de la Auditoría del Banco, tal vez había alguna oportunidad de mejora por ahí, pero había salido bastante bien.

Ahora se obtuvo un 100%, lo que da tranquilidad en el cumplimiento de lo que establecen las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna. Podría hacerse un análisis de la evaluación anterior con la actual y con respecto a las sociedades. En la coordinación que hay entre las auditorías, se podría estudiar y analizar con el fin de que cada auditoría del Conglomerado presente sus planes de mejora, con un cronograma y plazos de cumplimiento, y en ese sentido la Auditoría Interna del Banco apoyaría en lo que ellos estimen pertinente.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** comenta que en el informe técnico está solo lo que refiere a la Auditoría Interna del Banco, pero también se están conociendo el informe sobre las auditorías de las subsidiarias. Pregunta si hay un informe técnico como este de la Auditoría del Banco, pero para cada subsidiaria.

Además, pregunta si esto lo va a conocer cada subsidiaria, porque por buen gobierno le parece que cada subsidiaria debería conocer lo que corresponde a ella y el órgano como tal definir cómo plantear o solicitar un plan de acción para mejorar en aquellos temas que hay oportunidad de mejorar.

Es importante indicar que todas las subsidiarias tienen calificación de 95% y que siempre hay que buscar la excelencia en todo. No es que la nota esté mal, sino que hay oportunidades de mejora.

**La directora Sra. Solano Brenes** comenta que cuando se expuso lo de Popular SAFI, le parece que fue muy acertado haber hecho una contratación individual, porque le da la sesión de que la presentación incluso fue más exhaustiva. Efectivamente, cree que hay oportunidades de mejora que deberían ser abarcadas en términos conglomerales. Si hay debilidades en las auditorías, se debería hacer de parte de las auditorías un plan conglomeral que incluya temas de capacitaciones, manuales, etc. La explicación tan exhaustiva que hubo en Popular SAFI la deberían conocer las otras sociedades, pues para beneficios de todos aquí hay oportunidades de mejora importantes.

**El subauditor interno Sr. Chaves Soto** comenta que hay una presentación para cada una de las subsidiarias sobre los resultados de cada una de las evaluaciones externas de calidad.

Asegura que la Auditoría Externa estaba coordinando ese aspecto, pero hubo un atraso con algunas sociedades.

Repite que hay una presentación para cada una de las sociedades.

**La representante de la empresa Deloitte Sra. Cascante Cantillo** menciona que están anuentes a realizar esta exposición, solo faltan las presentaciones de Popular Valores y de Popular Pensiones, pues hubo un atraso por el cambio en algunos miembros de las juntas directivas y están esperando el nombramiento de los nuevos directores para agendar nuevamente la presentación.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita que el acuerdo se elabore en calidad de Asamblea de Accionistas.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** propone que, en calidad de Asamblea de Accionistas, se dé por conocido el oficio AG-68-2024, mediante el cual, el Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, remite, para conocimiento, el informe sobre la revisión externa de calidad

del periodo 2023, realizado por la empresa Deloitte & Touche, conforme lo requieren las Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del sector público (D-220228-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República.

**El director Sr. Espinoza Guido** en cuanto a la propuesta de acuerdo, pide incluir que el informe contiene los informes de las auditorías de tres subsidiarias, a pesar de que el documento adjunto a la agenda no lo contempla, pues solo se refiere al informe de calidad de la Auditoría Interna del Banco Popular.

Solicita que en el acuerdo se indique que el informe contempla a tres subsidiarias y, en consecuencia, incluir un inciso adicional para remitir ese informe a las subsidiarias correspondientes para que sea conocido por sus juntas directivas.

Sugiere agregar un tercer inciso para solicitar a la Junta Directiva de Popular SAFI remitir el resultado de la auditoría de calidad, dado que las directoras de dicha Sociedad comunicaron que ese informe ya está listo, con el fin de que esta Junta Directiva en calidad de Asamblea de Accionistas también lo conozca y puedan tener los informes de las cinco unidades de negocio.

**La directora Sra. González Cordero** recalca que no tiene a disposición los informes de evaluación de la calidad de las auditorías internas de las subsidiarias. Cree que no lo pueden recibir porque la exposición no se basó en el contenido del informe que está en la agenda, pues solo incluyeron los resultados de la Auditoría Interna del Banco.

Observa que hay una incongruencia porque en el informe se menciona que no hay oportunidades de mejora, pero cuando revisan los anexos, la percepción de la calidad tiene sus deficiencias y por ello considera que debería haber un apartado de oportunidades de mejora por esas percepciones, pues todas las encuestas de los diferentes evaluados las evidencian.

Repite que para ella no es de recibo la exposición ni el informe porque no hay congruencia entre lo recibido y lo expuesto. Pide que primero traigan los documentos completos a la Junta Directiva, los cuales incluyan todos los informes de las cinco unidades para poder discutir el tema como se debe y, de ese modo, dar por recibido.

**La directora Sra. González Mora** expresa estar de acuerdo con los planteamientos del Sr. Raúl Espinoza y de la Sra. Iliana González. Pide además agregar un plazo para que las auditorías de cada sociedad, incluyendo a Popular SAFI, presenten al Comité Corporativo de Auditoría sus planes de acción para mejorar la nota y cuando corresponda sea conocido por la Junta Directiva Nacional.

**La directora Sra. Palomo Leitón** señala que queda confundida porque la metodología es diferente, pues en Popular SAFI incluso pidieron la salida de la auditora interna para conocer el informe de la auditoría de calidad, pero en este caso es el auditor interno del Banco quien está escuchando los resultados de la auditoría de calidad.

Además, están proponiendo un acuerdo donde se pide a la auditoría de Popular SAFI las oportunidades de mejora y que presenten en un plazo definido un plan de acción y también se pidió remitirlo al Comité Corporativo de Auditoría.

Por lo anterior, considera que deben definir bien el procedimiento para este tema.

Coincide con lo indicado con la Sra. Iliana González, desconoce cuál fue la muestra y qué tipo de inconformidades percibieron. De esa manera tan detallada pidieron el informe a los directores con el fin de evaluar el plan de acción de la Auditoría Interna.

Reitera que deben definir de una mejor manera el procedimiento por seguir.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** considera que, con el fin de haya un acuerdo entre todos los directores, hay consenso en temas.

En resumen, según todo lo planteado, deben dar por conocido el informe, pero solo incluyeron los resultados sobre la Auditoría Interna del Banco.

Además, conocieron la presentación de los resultados de evaluación de Popular Seguros, de Popular Pensiones y de Popular Valores, pero antes de la exposición no compartieron el documento completo a los directores.

Sumado a lo anterior, no conocen el informe de evaluación de la calidad de la Auditoría Interna de Popular SAFI.

Por las razones expuestas, sugiere valorar recibir el informe técnico de las subsidiarias y pedir además el de Popular SAFI que tiene una particularidad.

Pregunta si pueden dar por conocido solo los resultados de la Auditoría Interna del Banco Popular, para que en otra oportunidad conozcan los resultados de las subsidiarias con un informe técnico completo y además recibir el informe de Popular SAFI.

**La directora Sra. González Cordero** prefiere devolverlo y que de nuevo lo presenten, pero de manera consolidada.

Considera que no deben darlo por recibido en esta oportunidad debido a que tiene inconsistencias, propone que mejor expongan el informe completo y de ese modo evitar cualquier dificultad.

Indica que no se sentiría bien en darle por recibido, debido a que tendría inconsistencias, mejor traerlo consolidado, de manera que, si ya está el informe homólogo de SAFI, se vean juntos. Analizar por partes, no le parece, pues ni siquiera se tenía lo relativo a la Auditoría Interna del Banco, por ende, solicita respetuosamente retirar el tema de la agenda y traerlo consolidado.

**La directora Sra. Solano Brenes** secunda lo indicado por la Sra. González Cordero, pues deberían adjuntarse los planes de acción, inclusive, en el Banco se declararon riesgos altos que no deben dejarse pasar. La idea es que cada auditoría muestre los planes de acción, tal como se pidió en la SAFI.

**La directora Sra. González Mora** expresa que la Sra. Solano Brenes dio en el clavo, por eso estima que esto se va a echar para atrás, y si se recibe el consolidado, la idea es aprovechar para que se presenten los planes de acción. Así se ahorrará tiempo y se echarán a andar las soluciones de la forma más rápida posible. Es oportuno que se haga de esa manera.

**El director Sr. Espinoza Guido** añade que debe seguir la ruta correcta, la cual consistiría en que estos informes primero sean conocidos por el Comité Corporativo de Auditoría. Se debe hacer una evaluación y elevar a Junta Directiva Nacional un informe consolidado, detallado y que incluya las cinco unidades estratégicas del negocio.

Estima que ya se conoció una parte y, en esta medida, no se perdió tiempo, pero se debió canalizar de una manera diferente. En todo caso, es una experiencia más y apoya la ruta indicada.

**La directora Sra. Palomo Leitón** apoya la propuesta, pero agrega que debe estandarizarse la información que se presenta a esta Junta Directiva de parte de todas las Sociedades y el Banco.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a aprobación la propuesta de la Sra. González Cordero.

Todos los directores presentes están de acuerdo con la propuesta.

La Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Retirar de agenda el oficio AG-68-2024, mediante el cual el Sr. Manuel González Cabezas, auditor general, remite el informe sobre la revisión externa de calidad del periodo 2023, realizado por la empresa Deloitte & Touche, conforme lo requieren las ‘Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del sector público (D-220228-CO-DFOE)’ emitidas por la Contraloría General de la República.**

**2. Solicitar a la Auditoría Interna que recopile los informes de evaluación externa de calidad del Banco y sus sociedades elaborados por la firma Deloitte. Lo anterior, a fin de que se remita al Comité Corporativo de Auditoría un informe consolidado que incluya la evaluación externa de calidad del Banco y sus sociedades, con los planes de acción correspondientes para las cinco unidades de negocio”. (733)**

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **siete horas con cincuenta minutos**, se retiran el subauditor interno, Sr. Marco Chaves Soto; la funcionaria de la Auditoría Interna, Sra. Ericka Rivera Pla; y los representantes de la empresa Deloitte, Sres. Rebeca Cascante Cantillo y Mauricio Solano Redondo.

#### **ARTÍCULO 7**

**8.3.1.-** El Comité Corporativo de Tecnología de Información remite, para aprobación, el Plan Estratégico de Tecnología de Información del Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2024-2027. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-10-ACD-86-2024-Art-5)

Al ser las **siete horas con cincuenta minutos**, inician su participación el director general de Transformación e Innovación, Sr. Freddy Leiva Calderón; la directora a. i. de Tecnología de Información, Sra. Ivannia Alfaro Rojas, y el jefe de la División de Control Operativo, Sr. Róger Granados Camacho.

**El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón** manifiesta que se verá de forma ejecutiva la construcción del nuevo Plan Estratégico de Tecnología de Información, el cual se constituyó de un esfuerzo conjunto de varias áreas, no solo de Tecnología.

Ya lo conoció el Comité Ejecutivo, el Comité de Tecnología, la Dirección de Riesgo, la División de Planificación Estratégica, dichas áreas hicieron observaciones y está llegando finalmente a esta instancia para aprobación.

Con este plan, se está buscando reforzar capacidades que su área está requiriendo para que haya un sistema más robusto, pero no solo se trata de tecnologías por departamento ni por procesos que gestionan tecnologías. Es un plan de transacción y se enfocará en la parte medular. Agradece a los señores Granados Camacho y Alfaro Rojas. Solicita a la Sra. Alfaro Rojas hacer la presentación.

**La directora a. i. de Tecnología de Información Sra. Alfaro Rojas** expresa que se presenta el PETI y comenta que el proceso ha sido conjunto. Para comenzar, se hicieron entrevistas y pasó por la validación de muchos socios y de la audiencia. Se entrevistó al área de negocios, algunos directores y otras áreas que consumen servicios de TI, para determinar los grandes “dolores” tecnológicos existentes, de ahí se derivaron los principales objetivos.

La visión consiste en impulsar la innovación y la excelencia operativa para anticipar y satisfacer las necesidades financieras de los clientes. El enfoque está en la clientela final del Banco para que todos tengan la misma orientación.

Por su lado, la misión consiste en facilitar y potenciar el cumplimiento de la estrategia del Banco cocreando valor. La idea es ser el socio y crear el acompañamiento necesario para el Banco.

Continúa diciendo que se alinearon con los objetivos estratégicos del Banco, además, se seleccionaron los objetivos tecnológicos que dan mayor garantía de potenciar los objetivos de la Institución.

En esta línea, los cinco objetivos elegidos se dirigieron a plantear las capacidades digitales y enfoques organizativos para lograr el cometido. Se determinó cómo contribuir, las viabilidades, las ventajas y las prioridades. El alineamiento se hizo con la cascada de metas, donde las partes interesadas coinciden con las metas empresariales, de ahí se valoraron las necesidades y se configuró un PETI orientado a crear las capacidades objetivo, de modo que Tecnología de Información las desarrolle para lograr los objetivos estratégicos. La idea es lograr los objetivos a través de metas y capacidades.

En cuanto al objetivo de experiencia al cliente interno y externo, la idea es fortalecer ésta a través de una oferta de productos y servicios integrada y diferenciada, enfocada en sus necesidades y expectativas. Para eso se estableció la cultura del servicio orientado al cliente y a continuidad del negocio.

Aunado a lo anterior, las capacidades que se desarrollen se deben enfocar en la resiliencia de los sistemas, la gestión de la calidad de los servicios y la asesoría del negocio, de hecho, así se planteó cada objetivo.

La eficiencia y eficacia operativa se dirige, en cuanto a las metas, a la optimización de los procesos, al portafolio de productos y servicios competitivos, a la funcionalidad de los procesos internos basados en la rentabilidad y hacia la generación de capacidades de gestión de servicios, calidad, mantenimientos de la infraestructura, gestión de las operaciones y otras que vienen a sustentar el cumplimiento del objetivo.

En este punto, se contempla la estabilidad de los sistemas y que le permitan al Banco el crecimiento transaccional que requiere.

El siguiente objetivo es impulsar la productividad, la innovación y la transformación digital mediante las tecnologías de la información, esto asociado al Programa de Transformación y a la innovación de productos.

Las capacidades por desarrollar se relacionan con la mejora en la arquitectura tecnológica, la velocidad para entregar soluciones al negocio y la seguridad para todas las operaciones.

Potenciar la gobernanza y el control es importante, a la luz de tener un gobierno sólido de las tecnologías de información. La meta es cumplir todas las políticas internas. Una capacidad crucial de desarrollar es la gestión del gobierno.

El siguiente objetivo se relaciona con fomentar el desarrollo y la capacitación del talento humano de TI.

El último objetivo no es menos importante, sino que se debe crear motivación, habilidad y productividad en este personal. La gestión del conocimiento es una capacidad por desarrollar, no solo es capacitación sino conocimiento aplicado y desarrollado que se mantenga en el tiempo.

En resumen, hay cuatro cuadrantes estratégicos relacionados con la estrategia 2.0, a los recursos, la continuidad y la gobernanza. Hay 19 capacidades por desarrollar en los dos años y medio que cubre el PETI.

Se ha alineado la visión de peso y evaluación con base en los CMI del Banco, en línea con los objetivos estratégicos. Se asignó un peso a cada objetivo de TI, donde el 20% se dio a la experiencia del cliente; el 40%, a la rentabilidad, el 15%, a la eficiencia digital, el 15%, al desarrollo sostenible; y el 10% a la experiencia del colaborador.

Se han establecido mecanismos y metas para medir, sobre lo cual la propuesta es medir de tal forma que no solo se limiten al cumplimiento de planes de entrega y que será del valor del 30%.

Es muy importante que el 70% de la meta y la medición se orienta a la contribución medible a la estrategia objetivo del Banco. El indicador debe ser sentido por el negocio y que mida la gestión de TI.

Durante el 2024, el 70% de la contribución al objetivo se hizo medible de manera que en la experiencia del cliente se logre mayor estabilidad en los servicios de POS y App, pues son críticos, donde el cliente tiene una necesidad. La estrategia es cumplir el 100% del SLA y el 20% de mayor estabilidad.

También, la meta para rentabilidad financiera es que la ejecución presupuestaria esté en una eficiencia oscilante entre el 90% y el 100%. La idea es lograr el cumplimiento de los productos mínimos viables según la estrategia 2.0.

En desarrollo sostenible, la idea es cumplir el 100% de todos los planes del CONASSIF 05-17.

Sobre la experiencia del colaborador, se debe aplicar todos los planes de sucesión para los funcionarios clave en su totalidad. No es un secreto que hay recursos clave, quienes concentran una cantidad importante de conocimiento, por eso, los planes de sucesión son vitales para compartir conocimiento.

El 2024 se caracteriza por ser un periodo para crear condiciones; el 2025, para general valor; y a partir del 2026, se pretende hacer entregas incrementales y mediciones a la contribución.

Para este PETI se valoraron los riesgos asociados a la estrategia, como son la falta de conocimiento, la resistencia al cambio, falta de recursos, talento, alcance y claridad de los objetivos, falta de gobernanza en la gestión de proyectos y los cambios regulatorios que cambian las estrategias. Estos riesgos están siendo atendidos con sus respectivos planes de mitigación, a fin de concretar acciones para evitar que se materialicen.

Después de explicar este Plan y que sea aprobado, espera que se inicie una divulgación muy activa, a fin de compartirlo con todas las partes interesadas, no solo a lo interno, sino con el negocio, pues es el Plan de la tecnología de todo el Banco e incluye todos los productos en producción y la satisfacción del cliente final.

Destaca la creación de alianzas, es un paso muy importante porque tienen áreas claves del Banco que aportan muchísimo en la gestión de TI y destaca a la Dirección de Capital Humano, que es un área fundamental; la Dirección Jurídica, el Área de Contratos y el negocio que también es socio en esta creación de valor.

Confirma que deben crear alianzas estratégicas para lograr los objetivos, además, acordar con las partes interesadas los KPI, los criterios de logro, además, precisa la necesidad de plantearse cómo el KPI y el aumento en la estabilidad es verdaderamente un índice de valor para el negocio.

Hace énfasis en lograr ese valor, crear valor con los aliados claves desde todas las capacidades digitales seleccionadas y, por supuesto, la mejora continua que debe ser aplicada a este plan.

Comenta que el PETI contempla cinco grandes objetivos en alineación completa con los objetivos estratégicos institucionales, también tiene un alcance Banco que va más allá de un plan de trabajo de la Dirección de TI ya que considera la satisfacción del cliente final del Banco, está enfocado en el desarrollo y en la adquisición de capacidades digitales.

Han planteado 19 capacidades digitales que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos, se compromete con una estrategia para entregar valor, sumando los esfuerzos de TI y del negocio. Afirma que esta parte es muy importante porque en las metas se incluye la participación del negocio. Afirma que un producto terminado requiere que TI lo desarrolle, que el negocio lo pruebe y que juntos aprueben el pase a producción.

Manifiesta que han dejado de lado el miedo, la idea es no tenerlo para buscar lo grandioso que esperan que sea esta TI reforzada, robusta como el águila que extiende sus alas y vuela hacia nuevas alturas.

Pasa a los considerandos:

*PRIMERO. Que la actividad a del Plan de Trabajo del Comité Corporativo Tecnología de Información, indica: "Conocer sobre la formulación de las estrategias y metas de las Tecnologías de Información del Banco Popular y de las Sociedades."*

*SEGUNDO. Que la Dirección Tecnología de Información procedió con la formulación del Plan Estratégico Tecnología 2024 -2027.*

*TERCERO. Que mediante acuerdo No. 14-art.02 Acd.02-CCE- 2024, el Comité Corporativo Ejecutivo indicó: Dar por conocido y aprobado el Plan estratégico de Tecnología de Información para el periodo 2024 – 2027.2. Autorizar se inicie el proceso de aprobación ante el Comité Corporativo de Tecnología y la Junta Directiva General.*

Presenta la siguiente propuesta de acuerdo: *Dar por conocido y analizando el Plan Estratégico de Tecnología de Información 2024-2027 y recomendar a la Junta Directiva Nacional su aprobación.*

Finaliza su presentación y queda atenta a cualquier consulta que se tenga.

**La directora Sra. Palomo Leitón** considera que la información está bastante completa, le encanta ver que hay una ruta bien planteada y espera que las cosas empiecen a suceder.

Trae a colación el alineamiento de la ponderación, observa un 40% de rentabilidad financiera, se pregunta por qué sería porque TI es un área de servicio, de apoyo y hace que otros hagan el dinero. Consulta si se le está asignando una ponderación al cumplimiento del presupuesto del área.

Además, indica que para ella es vital que tenga mucho peso el servicio al cliente porque las caídas les cuestan mucho riesgo, no solo económico, sino de reputación; hay clientes perdidos y está también la experiencia del colaborador, quien ha sido el que los ha evaluado más duro en todos estos años.

Deben asegurarse de que sepan usarse las herramientas porque si la gente no está bien entrenada de nada vale lo que TI realiza, porque los colaboradores siguen haciendo las cosas mal. Por otro lado, también deben percibir un buen servicio.

Reitera que la experiencia del colaborador debe tener un gran peso, la experiencia del cliente y, por supuesto, la eficiencia digital, que es lo que los llevará al éxito.

Deja esta reflexión, todo lo han hecho muy bien, pero es la gente quien hace que las cosas sucedan e insiste que todo puede ser divino, pero si los colaboradores no saben cómo usar las herramientas y no están casados con esta entrega, entrenados y comprometidos, nada sucederá.

Finalmente, pide que se le explique el 40% de rentabilidad financiera.

**El director Sr. Espinoza Guido** cree que hay muchísimo que hacer en el Banco en materia de TI, obviamente, lo más importante es tenerlo claro. Le llama la atención cuando caen en la trampa de separar el negocio de todo lo demás o todo lo demás del negocio y le parece que todo es negocio y existen precisamente por el negocio. Lo que hagan y lo que dejen de hacer afecta al negocio y sin este no existen.

Le parece que este plan estratégico está orientado a fortalecer las capacidades de quienes permiten que el negocio se mantenga, se proyecte y se profundice. Lo difícil es tener paciencia porque hay proceso que no pueden esperar, es decir, no pueden analizar nuevas tendencias de tecnología cuando tienen los sistemas caídos, pero hay que resolver ambas situaciones.

Estima que el tema es cómo enfocan los recursos para hacer lo que deben hacer en el momento adecuado, observa la creación de capacidades en este 2024 y se pregunta cuándo se materializará ese conocimiento en la mejora de los servicios.

Piensa que un aspecto irá de la mano de otro, los cinco objetivos no son independientes y no suceden en un momento del tiempo distinto, simplemente todos suceden al mismo tiempo y el arte de gestionar esto es que de todos los elementos que están en el aire, ninguno se caiga.

Cree que es ahí donde estriba la comprensión de la propuesta que se trae para que la Junta Directiva Nacional dimensione que tiene un plan estratégico y a la par, como elemento habilitador, existe un Plan Estratégico de Tecnología de Información que es una herramienta en la que deben creer.

Reconoce que deben tener claro que están bastante atrás en algunos aspectos con respecto a la competencia, pero al revisar los recursos, pues se dan cuenta que sí poseen algunos recursos de primer mundo.

Se pregunta cómo hacer para aprovecharlos en virtud del negocio y estima que ese es el gran reto.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** afirma que el gran reto es cómo empatar la calidad con la velocidad para tener el servicio óptimo.

**El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón** precisa que tampoco pueden ser ilusos y creer que en un año la Dirección de Tecnología de Información resolverá los problemas de las tecnologías, sin embargo, en este plan tratan de establecer la combinación mencionada por el director Sr. Espinoza Guido.

Observa que en el plan se incorporan metas de crecimiento en los procesos, mejorar la madurez como organización en aspectos de tecnología, también tratar de dar un mejor servicio y, por ello, los indicadores de servicios para este año están relacionados con un *off-time* de servicios críticos, con la entrega de los productos de valor que la estrategia está pidiendo y que, al final, son los temas que materializarán las iniciativas.

Afirma que están tratando de combinar los resultados que es necesario tener en el corto plazo y poder seguir trabajando en los procesos que deben ejecutar a largo plazo. En este plan no se aprecia una lista de iniciativas pequeñas o esfuerzos aislados que deben hacer ya que son aspectos que deben realizar todos los días y no están en este plan porque tratan de crear un PETI que los lleve a lograr una mejor tecnología en el Banco Popular.

**La directora a. i. de Tecnología de Información Sra. Alfaro Rojas** responde la consulta de la directora Sra. Palomo Leitón y explica que no existe mayor peso en la eficiencia o en la rentabilidad financiera de importancia en detrimento de la experiencia al cliente. Aclara que el porcentaje está relacionado con cómo van a pesarse en sus resultados y han reflexionado sobre la parte de la rentabilidad financiera en sus capacidades.

La rentabilidad financiera implica una serie de capacidades no solo orientadas hacia el presupuesto, sino también a crear mayores capacidades que establecerán directamente mejoras sobre otros indicadores como la experiencia del colaborador.

Explica que al mejorar la calidad financiera también podrán invertir más recursos en mejores tecnologías, en mejor productividad, en mayor colaboración para el funcionario. Es decir, hay aspectos que les permiten la rentabilidad financiera y especifica la eficacia y la eficiencia operativa en los servicios.

Todo lo anterior les permitirá lograr progresos en el capital humano porque mejorará el trabajo, la calidad de vida, la productividad en la gestión financiera de TI. A partir de lo señalado logran tecnología más estable que les lleve a liberar más recursos hacia otras áreas de TI que han recibido menos apoyo en otros años. Creen fielmente que se trata de lograr estas capacidades para tener una TI más robusta en todos sus ámbitos, en su parte financiera, digital, una TI sostenible.

Manifiesta que están fuertemente enfocados en la calidad de vida del colaborador, en cómo mejoran la estabilidad del personal y cómo tienen más y mejor personal, más capacitado y con mayor conocimiento sobre tecnologías.

**La directora Sra. Solano Brenes** comenta que, en temas de sinergia con el Conglomerado, sería importante analizar la parte de experiencia al cliente, de innovación, de desarrollo sostenible y establecer una mayor sinergia con las sociedades.

Cree que deben fomentar innovación, pero dentro de las sociedades también, inclusive, ese desarrollo de innovación, de capacitaciones, de hacer crecer al personal debería también ir de la mano con las demás sociedades.

Hace hincapié en que la mejora en la experiencia del cliente debería abarcar a todo el Conglomerado para verse como una unidad.

**La directora a. i. de Tecnología de Información Sra. Alfaro Rojas** afirma estar completamente de acuerdo con el comentario de la directora Sra. Solano Brenes y precisa que parte de la expectativa es madurar, lograr mejores resultados para incorporar a las sociedades en una sinergia mayor.

No obstante, primero deben crecer en capacidades para incorporar más sinergia con las sociedades e incluirlas poco a poco en sus servicios.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece los comentarios.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** presenta la propuesta de acuerdo: *Aprobar el Plan Estratégico de Tecnología de Información del Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2024-2027.*

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el Plan Estratégico de Tecnología de Información del Banco Popular y de Desarrollo Comunal 2024-2027, el cual se adjunta a este acuerdo.**

**Lo anterior, de conformidad con el acuerdo CCTI-BP-10-ACD-86-2024-Art-5 y la actividad 5 del Plan de Trabajo 2024 del Comité Corporativo de Tecnología de Información”. (734)**

**ACUERDO FIRME.**

Al ser las **ocho horas con veintiséis minutos**, finalizan su participación el Sr. Freddy Leiva Calderón, director general de Transformación e Innovación; la Sra. Ivannia Alfaro Rojas, directora a. i. de Tecnología de Información; y el Sr. Róger Granados Camacho, jefe de la División de Control Operativo.

## ARTÍCULO 9

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** propone dejar pendiente para una próxima sesión el punto de agenda 8.4.3, debido a que se necesita de mucho más tiempo para analizarlo adecuadamente.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad de los presentes:

**“Dejar pendiente, para una próxima sesión, el siguiente punto de agenda:**

**8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para aprobación, las proyecciones financieras actualizadas para el año 2024 (nuevo PAO 2024), con datos contables al mes de mayo de 2024”. (736)**  
(Ref.: Oficio GGC-926-2024)

## ACUERDO FIRME.

**El secretario general Sr. Lizano Muñoz** indica que los dos puntos siguientes sí son urgentes.

## ARTÍCULO 10

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para conocimiento, aprobación y envío al Directorio Nacional, el Informe de Gestión agosto 2023-julio 2024. (Ref.: Oficio GGC-897-2024)

Al ser las **nueve horas con seis minutos** inicia su participación virtual el jefe de la División de Planificación Estratégica Sr. Manuel Rivera Garita. Asimismo, la reinicia el vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano.

**El jefe de la División de Planificación Estratégica Sr. Rivera Garita** menciona que este es un producto que desde la Administración se coordinó con diferentes áreas y tiene un desarrollo bastante amplio en 107 páginas, para efectos de remitirlo al Directorio Nacional de la Asamblea de Trabajadores, según corresponde cada año para su sesión plenaria.

Detalla que el informe como tal tiene una estructura que fue seleccionada para esta ocasión para contemplar todo lo que ha pasado en el último año desde agosto del año 2023 hasta este momento, desde la situación diagnóstica que se elaboró incluso para la actualización de la Hoja de Ruta, para establecer todos los elementos de contexto tanto interno como externo del Banco, para efectos de la actualización estratégica.

Luego, tiene un segundo capítulo relativo propiamente a la Hoja de Ruta y la actualización de la estrategia, donde se refiere lo que se ha venido implementando durante este primer cuatrimestre particularmente en todos los temas de estructura organizacional, ajuste del apetito de riesgo, reelaboración de los planes tácticos, ajustes de PAO y presupuesto, en fin, de todos los elementos preparativos para la implementación, junto con la gestión del Portafolio de Transformación.

El tercer apartado tiene que ver con la situación financiera del Banco y otros resultados importantes, por ejemplo, los indicadores clave y su evolución desde el año 2020 y hasta la fecha, con datos al mes de abril de 2024. También se hace una mención del cierre del Plan Estratégico 2023-2025, con el informe a diciembre de 2023, y de los resultados del primer seguimiento a la Estrategia y de los principales logros identificados en el primer trimestre como seguimiento al nuevo Plan Estratégico.

Al ser las **nueve horas con siete minutos** reinicia su participación virtual la directora Sra. Palomo Leitón.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta si se verá todo el informe o si hay un formato especial para abarcar sus apartados de forma más ejecutiva.

**El jefe de la División de Planificación Estratégica Sr. Rivera Garita** responde que no hay un formato especial, sino que está haciendo mención de los apartados directamente desde la tabla de contenidos del informe.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** puntualiza que este informe contiene todo lo que exige la normativa, ya que se trabajó en un diagnóstico de cómo el Banco tiene retos importantes en materia financiera; cómo se ha gestionado el nuevo Plan Estratégico y cómo se redimensionó desde un enfoque digital; cuáles son los resultados financieros más importantes, cómo está la suficiencia patrimonial, el gasto administrativo, y el informe sobre el perfil de riesgo donde se dice que el Banco tiene todos los indicadores solventados.

Además, se contempló los grandes hitos que esta Junta Directiva Nacional ha trabajado durante este periodo, por ejemplo, la Hoja de Ruta, las líneas significativas de negocio y el apetito de riesgo. Asimismo, se incluyó un apartado pequeño sobre la gestión de las Juntas de Crédito Local y, por último, se aborda todo el tema de la Banca Social, que fue redimensionado según el nuevo modelo de atención, la nueva oferta de productos de impacto social, la Estrategia BRETE, y la apertura de fondos de avales para operadores externos, lo cual puede conllevar una gran estrategia de impacto social para todos los sectores. Añade que también se lanzó la campaña Prestamito Popular para combatir la usura gota a gota y se creó la División de Microfinanzas.

Destaca que se dedicó por lo menos diez páginas a todo el tema de Banca Social, dada su alta recepción por parte de los miembros de la Asamblea de Trabajadores. Por último, se abordó todos los temas de la Sostenibilidad SG, más las grandes perspectivas y desafíos del Conglomerado.

Concluye diciendo que este informe reúne todo lo que esta Junta Directiva Nacional ha vivido en el último año de gestión y la idea es, por tiempo y plazo, remitirlo a la Asamblea de Trabajadores inmediatamente para ser presentado por la Alta Administración en la sesión plenaria.

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

Aprobar el Informe de Gestión agosto 2023-julio 2024 y autorizar a la Secretaría General para que lo remita al Directorio Nacional.

Lo anterior, en atención de los acuerdos JDN-6118-Acd-658-2024-Art-11 y 7-726-2024 del Directorio Nacional de la ATTBPDC, así como del artículo 14 bis de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Ley n°. 4351.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el Informe de Gestión agosto 2023-julio 2024 y autorizar a la Secretaría General para que lo remita al Directorio Nacional.**

**Lo anterior, en atención a los acuerdos JDN-6118-Acd-658-2024-Art. 11 y el Acuerdo 7-726-2024 del Directorio Nacional ATTBPDC, así como el artículo 14 bis de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, Ley n°. 4351”.** (737)  
(Ref.: Oficio GGC-897-2024)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **nueve horas con quince minutos** finaliza su participación virtual el jefe de la División de Planificación Estratégica Sr. Manuel Rivera Garita.

Se realiza un receso de las **nueve horas con quince minutos a las nueve horas con veintidós minutos**.

#### **ARTÍCULO 11**

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite para aprobación y autorizar a la Administración que remita a la Sugel el detalle con los montos definitivos de las cuentas de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones del Banco Popular, para el primer semestre del 2024. (Ref.: Oficio GGC-900-2024)

Al ser las **nueve horas con veintidós minutos** inician su participación virtual el Sr. Esteban Meza Bonilla, jefe a. i. de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, y el Sr. Johnny Monge Mata, director Financiero Corporativo.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** menciona que este es un informe que se presenta semestralmente y la propuesta de acuerdo contempla el detalle técnico de los aspectos más relevantes, la cual está en manos de todos y resume lo que está en la presentación.

Procede con la lectura de dicha propuesta de acuerdo:

1. Dar por recibidos los oficios GGC-900-2024 y SGO-399-2024 de la Subgerencia General de Operaciones, mediante los cuales se brinda el detalle con los montos definitivos de las cuentas de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones del Banco Popular, para el primer semestre del 2024.

2. Aprobar y autorizar a la Administración para que remita a la Sugef el detalle con los montos definitivos de las cuentas de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones del Banco Popular para el primer semestre del 2024.

Con lo anterior se atiende lo dispuesto en la circular SGF-2049-2020 del 16 de junio de 2020 de la Superintendencia General de Entidades Financieras, sobre el procedimiento para la presentación de las solicitudes de autorización que remiten las entidades bancarias en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley 1644.

Seguidamente, la propuesta contempla el detalle puntual de las partidas y subpartidas de las cuentas citadas, junto con las respectivas notas explicativas.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a votación la propuesta de acuerdo indicada.

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

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por recibidos los oficios GGC-900-2024 y SGO-399-2024 de la Subgerencia General de Operaciones, mediante los cuales se brinda el detalle con los montos definitivos de las cuentas de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones del Banco Popular, para el primer semestre del 2024.**

**2. Aprobar y autorizar a la Administración para que remita a la Sugef el detalle con los montos definitivos de las cuentas de estimaciones, provisiones, deterioros, depreciaciones y amortizaciones del Banco Popular para el primer semestre del 2024.**

Con lo anterior se atiende lo dispuesto en la circular SGF-2049-2020 del 16 de junio de 2020 de la Superintendencia General de Entidades Financieras, sobre el procedimiento para la presentación de las solicitudes de autorización que remiten las entidades bancarias en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, Ley 1644.

Se detallan las cifras definitivas registradas en los Estados Financieros al 30 de junio del 2024 y las variaciones presentadas con sus respectivas justificaciones:

Nombre de la cuenta de gasto	Monto solicitado Primer Semestre 2024	Monto registrado al 30-06-2024	Variación	Nota
GASTO ESTIMACION ESPECIFICA CARTERA CREDITO M.N.	40.810.071.848,59	40.454.529.204,83	-355.542.643,76	1
GASTO ESTIMACION ESPECIFICA CARTERA CREDITO M.E.	889.620.340,13	997.075.496,64	107.455.156,51	1
GASTO ESTIMACIÓN PRODUCTOS POR COBRAR COLONES	2.165.074.790,98	2.181.582.765,21	16.507.974,23	1
GASTO P/EST. INCOB. OP. PARTES RELACIONADAS COLONES	14.158.779,62	13.654.802,65	-503.976,97	1
GASTO ESTIMACION PROD. POR COBRAR DOLARES	48.522.362,90	52.762.624,61	4.240.261,71	1
ESTIMAC. CTAS. P/COBRAR ASOC. CARTERA CREDITO COLONES	1.489.979.850,24	1.490.906.626,79	926.776,55	1
GASTO ESTIMACION INTERES POLIZAS COVID III COL	55.844.246,54	56.258.898,94	414.652,40	1
GASTO ESTIMACION CUENTAS POR COBRAR ASOC. DOLARES	176.480.429,86	176.910.574,91	430.145,05	1
GASTO ESTIMACION INTERES POLIZAS COVID III DOL.	15.359.677,14	14.770.589,00	-589.088,14	1
GASTO ESTIMACION OTRAS CUENTAS POR COBRAR COLONES	115.338.638,35	159.663.936,51	44.325.298,16	1
GASTO ESTIMACION OTROS PRODUCTOS FINANC.	807.632,68	673.027,23	-134.605,45	1
GASTO ESTIMACION OTRAS CUENTAS POR COBRAR DOLARES	1.429.331,33	2.094.519,97	665.188,64	1
GASTO P/EST. INCOB. OP. PARTES RELACIONADAS DÓLARES	171.374,23	142.811,86	-28.562,37	1
GASTO P/INCOB. CREDITOS CONTINGENTES COLONES	160.399.447,34	164.457.184,27	4.057.736,94	1
GASTO ESTIMACION CREDITOS CONTINGENTES DOLARES	241.809.453,64	202.225.814,39	-39.583.639,25	1
GASTO P/DETER. INSTRUM. FINANC. CAMBIOS ORI	122.274.482,04	145.463.545,82	23.189.063,78	2
GASTO P/ESTIMAC.DETER. INST. FINANC. COSTO AMORTIZAC. COL	23.320.097,45	15.546.731,63	-7.773.365,82	2
GASTO P/ESTIMAC.DETER. INST. FINANC. COSTO AMORTIZAC. DOL	369.251,88	626.479,51	257.227,63	2

GASTO EST. PERDIDA EN BIENES ADQUIRIDOS EN PAGO	3 504 543 320,20	3 348 050 775,46	-156 492 544,74	3
ESTIMACION OTROS BIENES ADJUDICADOS	38 181 669,72	37 825 374,37	-356 295,35	3
GASTO P/ PRESTACIONES LEGALES	2 285 559 265,14	2 179 783 312,38	-105 775 952,76	4
GASTOS POR LITIGIOS CONTENCIOSOS	16 285 680,00	13 571 400,00	-2 714 280,00	5
GASTOS P/ LITIGIOS LABORALES	197 123 799,56	172 322 983,47	-24 800 816,09	5
GASTO PROV. FRAUDE TARJETA CREDITO-DEBITO Y CAJ	185 757 787,99	194 671 160,87	8 913 372,88	6
GASTO PROV. MULTAS E INTERESES ADM. TRIBUT.	515 161 362,95	522 352 476,14	7 191 113,19	7
GASTO COSTO POR PROMOCION TARJETAHABIENTES VISA-BPDC	1 624 404 339,68	1 609 302 912,75	-15 101 426,93	6
COSTO POR PROMOCION TARJETAHAB. MASTER CARD	26 705 402,30	28 016 356,08	1 310 953,78	6
GASTO DECIMO TERCER SUELDO PERS. PER	3 398 966 737,27	3 286 125 722,44	-112 841 014,83	4
GASTO POR VACACIONES	1 568 471 051,48	1 465 105 376,59	-103 365 674,89	4
GASTO PROVISIÓN CARGAS SOCIALES VACACIONES	184 309 254,86	189 110 586,14	4 801 331,28	4
GASTO PROVISIÓN CARGAS SOCIALES SALARIO ESCOLAR	599 028 764,89	590 944 833,75	-8 083 931,14	4
GASTO PROVISIÓN SALARIO ESCOLAR	2 274 217 027,27	2 243 498 592,08	-30 718 435,19	4
GASTOS PROV. INDEMNIZACIONES EMPLEADOS	26 344 654,20	27 436 270,56	1 091 616,36	4
DEPRECIACION EQUIPO DE TRANSPORTE	52 005 725,71	51 721 541,41	-284 184,30	8
DEPRECIACIÓN ALQUILER DE EDIFICIO Y OFICINAS M.N.	708 885 150,69	709 198 260,58	313 109,89	8
DEPRECIACIÓN ALQUILER EDIFICIOS M.E.	1 352 740 531,47	1 366 270 098,54	13 529 567,07	8
DEPRECIACION DE EDIFICIOS	183 771 327,44	182 815 134,83	-956 192,61	8
DEPRECIACIÓN MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	222 495 040,07	220 511 060,54	-1 983 979,53	8
DEPRECIACION EQUIPO DE SEGURIDAD	173 437 491,64	172 779 272,65	-658 218,99	8
DEPRECIACIÓN EQUIPO DE MANTENIMIENTO	9 717 536,62	9 661 871,33	-55 665,29	8
DEPRECIACION EQUIPO MEDICO	1 304 217,41	1 297 068,06	-7 149,35	8
DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	1 227 144 165,59	1 223 825 330,19	-3 318 835,40	8
DEPRECIACION REVALUACION DE ACTIVO FIJO	526 705 863,90	526 705 863,90	0,00	8
DEPRECIACION ACTIVOS PENDIENTES DE PLAQUEAR	25 098 006,38	25 098 006,38	0,00	8
DEPRECIACIÓN MEJORAS A EDIFICIOS ALQUILADOS	282 696 638,46	282 696 638,46	0,00	8
GASTOS P/AMORTIZACIÓN DEL SOFTWARE	6 651 541 473,11	6 632 286 995,83	-19 254 477,28	9
<b>TOTAL GASTOS:</b>	<b>€74 193 635 320,97</b>	<b>€73 442 330 910,55</b>	<b>-€751 304 410,42</b>	

Nombre de la cuenta de ingreso	Monto solicitado Primer Semestre 2024	Monto registrado al 30-06-2024	Variación	Nota
DISMINUC. ESTIMACIÓN P/CARTERA CRÉDITO DOLARES	1.446.331.545,79	1.265.093.079,43	-181.238.466,36	10
DISMINUC. ESTIMACION PRODUCTOS COBRAR M.E	65.404.395,78	56.942.159,26	-8.462.236,52	10
DISMINUC. ESTIMACION P/ CARTERA DE CREDITO	18.980.540.555,76	18.689.597.876,34	-290.942.679,42	10
DISMINUC. ESTIMACION CARTERA CREDITO ASOCIA. COLONES	221.842.837,78	221.228.722,60	-614.115,18	10
DISMINUC. ESTIMACION CARTERA CRÉDITO ASOCIA. DOLARES	194.190.636,79	184.350.747,91	-9.839.888,88	10
DISMINUC. ESTIMACION OTRAS CTAS. P/COBRAR	1.165.553.055,04	971.294.212,53	-194.258.842,51	10
DISMINUC. ESTIMACION DETERIOROS O INCOB. INT	277.545.343,55	262.799.757,48	-14.745.586,07	10
INGRESO P/ESTIMAC. INCOBRABLES PARTES RELACIONADAS M.N.	15.572.099,96	14.267.297,42	-1.304.802,54	10
DISMINUC. ESTIMAC. P/COBRAR PARTES RELACIONADAS M.E.	166.810,18	139.719,23	-27.090,95	10
DISMINUC. ESTIMAC. P/INCOB. OTRAS CUENTAS P/COBRAR DOL.	104.823.665,82	87.353.054,85	-17.470.610,97	10
DISMINUC. ESTIMAC. INCOBRABLES CREDITOS CONTINGENTES	64.252.882,58	58.706.619,36	-5.546.263,22	10
DISMINUC. ESTIMAC. P/INCOB. CRED. CONTINGENTE DOLARES	90.361.610,24	100.028.401,02	9.666.790,78	10
DISMINUC. ESTIMACION P/INCOB. PARA INVERS. VAL. M.N.	569.573.833,46	478.870.509,08	-90.703.324,38	11
DISMINUC. ESTIMACION P/INCOB. PARA INVERS. VAL. M.E.	87.348.373,29	91.682.952,76	4.334.579,47	11
DISMINUCION P/LITIGIOS LABORALES	34.144.922,33	36.301.547,83	2.156.625,50	12
DISMINUCION ESTIMACIONES POR BIENES REALIZABLES	3.602.985.738,78	4.085.002.845,68	482.017.106,90	13
<b>TOTAL INGRESOS:</b>	<b>€26.920.638.307,13</b>	<b>€26.603.659.502,78</b>	<b>-€316.978.804,35</b>	

#### NOTAS EXPLICATIVAS:

1. El gasto por la estimación específica de cartera, la estimación de los productos por cobrar, incobrables partes relacionadas, la estimación de las cuentas por cobrar e intereses de las pólizas Covid III, la estimación de otras cuentas por cobrar, incobrables créditos contingentes, el gasto componente genérica y la estimación de crédito contingente, en colones y dólares, se calculó con base en las proyecciones financieras al mes de junio 2024; no obstante, las variaciones que se presentan son originadas por los registros contables efectuados a ese mes y según la valoración del saldo real de la cartera de crédito conforme la aplicación de la normativa CONASSIF 14-21.

2. La variación en el monto del gasto solicitado como estimación en la cuenta de Deterioro en Instrumentos Financieros, Deterioro de Inversiones y Costo Amortizado colones y dólares se efectuó con base las proyecciones financieras a junio del 2024; sin embargo, los montos reales que se registraron a ese mes se efectuaron tomando los datos que son suministrados por la División de Tesorería y la División de Riesgo Financiero, de conformidad con el Reglamento de Información Financiera Conassif 6-18, en aplicación de la NIIF 9.

3. Los gastos autorizados para el mes de junio 2024, correspondientes a la estimación de Bienes Adquiridos en Pago y la estimación de Otros Bienes Adjudicados; se efectuaron con base en los datos suministrados por el Área de Bienes Adjudicados y al promedio de saldos de enero a mayo 2024; no obstante, las variaciones con los saldos reales presentan un menor gasto por ₡156.4 millones y de ₡356 mil respectivamente, originados por la disminución que presentan los bienes adjudicados a junio 2024.

4. Las variaciones que se presentan entre los montos autorizados y los montos reales registrados a junio 2024 en las cuentas de gasto por prestaciones legales, el gasto por décimo tercer sueldo, los rubros correspondientes a vacaciones y sus cargas sociales, la provisión del salario escolar y sus cargas sociales, y el gasto por indemnización de empleados se originan debido a que el monto autorizado se calculó con base en las proyecciones financieras a junio y al promedio de saldos de enero a mayo del 2024; sin embargo, los montos reales registrados se efectuaron tomando los datos finales que son generados por medio del sistema Star-H de la Dirección de Capital Humano con corte al mes de junio del 2024.

5. La variación en la cuenta de gastos por Litigios Contenciosos y Laborales se originan debido a que las provisiones autorizadas se solicitaron conforme al promedio de saldos que mantenían estas cuentas al mes de mayo del 2024; sin embargo, en junio 2024 conforme la información suministrada por la Dirección Jurídica no se registraron casos referentes a litigios contenciosos y los litigios laborales fueron por montos inferiores; por lo cual, se presenta una disminución del gasto con respecto al monto solicitado de ₡2.7 millones y el ₡24.8 millones, respectivamente.

6. El monto autorizado como gasto para provisionar el Fraude de Tarjetas Crédito-Debito y el costo de las cuentas Promoción Tarjeta Habientes VISA-BPDC y de las Tarjeta Habientes Máster Card, se proyectaron con base en el promedio de los saldos de enero a mayo del 2024; sin embargo, en la cuenta Fraude de Tarjetas Crédito-Debito presenta variación en el gasto autorizado por el aumento a junio 2024 de ₡8.9 millones, debido al registro efectuado según oficio DCNT-211-2024 de la División Centro Nacional de Tarjetas; asimismo, las cuentas de Promoción Tarjeta Habientes Visa y de la Tarjeta Master Card, presentan una disminución del gasto por ₡15.1 y un aumento de ₡1.3 millones, respectivamente; lo anterior, debido a los movimientos contables se efectuaron con base en la información final que suministró la División del Centro Nacional de Tarjetas para el mes de junio 2024.

7. La variación en la cuenta de gasto por Provisión Multas e Intereses Administración Tributaria se presenta debido a que la provisión autorizada se solicitó conforme el saldo de los registros efectuados al mes de mayo del 2024; no obstante, se originó un aumento del gasto autorizado al mes de junio 2024 por un monto de ₡7.1 millones, conforme la solicitud de registro de este gasto por la División Corporativa de Tributos en el oficio DCT-201-2024.

8. La solicitud de autorización efectuada para el registro del gasto por depreciación en las cuentas de equipo de transporte, alquiler de edificio y oficinas, depreciación de edificios, mobiliario y equipo de oficina, equipo de seguridad, equipo de mantenimiento, equipo médico, equipo de cómputo, depreciación por revaluación de activos fijos, depreciación activos pendientes de plaquear y mejora a edificio alquilados; se proyectaron tomando como referencia el saldo de los registros efectuados al mes de mayo del 2024; sin embargo, los saldos a junio 2024 presentan variaciones con el aumento y la disminución de los montos autorizados; por cuanto, los cálculos definitivos para el registro final se generan por medio del sistema para el control y administración de los Activos (SIAP), el cual considera los movimientos reales efectuados por concepto de depreciación, inclusión y exclusión de activos a junio 2024.

9. El monto como gasto de amortización del software se estableció tomando como referencia el saldo de los registros efectuados al mes de mayo del 2024 para un gasto proyectado a junio de ₡1.115 millones; no obstante, se presenta una disminución del monto autorizado por ₡19.2 millones con respecto al monto real, basado en la información que presenta el reporte de Licencias de Sistemas que remite la Dirección de Tecnología de Información para su registro contable a junio 2024.

10. Las variaciones que se presentan en las cuentas de ingresos por disminución en la estimación de la cartera de crédito, de los productos por cobrar, la cartera de crédito asociada, la estimación deterioro incobrable e incobrable partes relacionadas, otras cuentas por cobrar, los incobrables créditos contingentes y la cartera de crédito componente genérico, en dólares y colones; se originan debido a que los montos autorizados se calcularon con base en el dato de las proyecciones financieras a junio 2024 y al promedio de sus saldos de enero a mayo del 2024; no obstante, los registros contables a junio son realizados de acuerdo a la valuación real efectuada en ese mes, y de conformidad con la aplicación de la normativa CONASSIF 14-21.

11. Las variaciones que se presentan en las cuentas de ingresos correspondiente a la disminución de Estimaciones por Incobrables para Inversiones en dólares y en colones son originadas debido a que los montos autorizados se calcularon

con base a las proyecciones financieras al mes de junio 2024; sin embargo, los montos reales registrados a ese mes se efectuaron conforme los datos suministrados por la División de Tesorería y la División de Riesgo Financiero al mes junio del 2024, y conforme la aplicación de la NIIF 9 y al Reglamento de Información Financiera Conassif 6-18.

12. La variación en el monto autorizado para la cuenta de ingresos Disminución por Litigios Laborales, se presenta debido a que el monto solicitado al mes de junio 2024 se efectuó tomando como referencia el saldo de los registros efectuados al mes de mayo del 2024 por ₡34.144 millones; sin embargo, se presenta un aumento en la cuenta de ingresos por ₡2.1 millones, debido al registro efectuado en junio 2024 por ese monto, conforme la exclusión de provisión solicitada por la Dirección Jurídica con el oficio DIRJ-SUB-0162-2024.

13. La variación en el monto autorizado para la cuenta de Ingresos por concepto de Disminución en la Estimación de Bienes Realizables se originan debido a que el monto solicitado al mes de junio 2024 se efectuó tomando como referencia el dato que proyectó el Área de Administración de Bienes Adjudicados en ₡377 millones; sin embargo, a junio 2024 los registros reales efectuados en la cuenta de ingresos por estimación fue de ₡859 millones, originados por una mayor venta de estos bienes y presentando un aumento de ₡482 millones con respecto al monto que fue autorizado". (738)

#### ACUERDO FIRME.

Al ser las **nueve horas con veinticinco minutos** finalizan su participación virtual el Sr. Esteban Meza Bonilla, jefe a. i. de la División de Contabilidad Analítica Corporativa, y el Sr. Johnny Monge Mata, director Financiero Corporativo.

#### ARTÍCULO 12

8.4.4.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite, para conocimiento, el Informe de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular del año 2023. (Ref.: Oficio GGC-876-2024)

Al ser las **nueve horas con veintiséis minutos** inicia su participación virtual la Sra. Jessica Borbón Garita, asesora de la Gerencia General Corporativa.

**La asesora de la Gerencia General Corporativa Sra. Borbón Garita** menciona que este informe contiene información con corte a diciembre del año 2023 y, para su consolidación, las áreas técnicas remitieron la información respectiva, que es el resultado del ejercicio que esta Junta Directiva revalidó en la mayoría de sus datos.

Presenta a continuación la estructura del informe:

- Estructura de Gobierno
- Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras de la Junta Directiva Nacional
- Comités (técnicos y de apoyo) y comisiones de la Junta Directiva Nacional
- Juntas directivas de las Sociedades Anónimas
- Gerencia General Corporativa
- Rendición de cuentas
- Evaluación del nivel de madurez del gobierno corporativo del CFBPDC.
- Análisis del entorno.
- Economía nacional e internacional
- Estrategia Corporativa CFBPDC.
- Gestión de riesgos
- Gestión del talento

- Resumen de la gestión financiera del Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- Resumen de la gestión e información financiera de las Sociedades Anónimas del CFBPDC.

Indica que se incluyó un apartado general con el análisis del entorno del año 2023, el estado de la Estrategia Corporativa del Conglomerado para ese periodo y algunos comentarios sobre la aprobación efectuada por parte de la Junta Directiva Nacional, el modelo de negocio y mediante un anexo se contempló algunos aspectos relacionados con la prestación de los productos, la Banca Social y algunos temas relativos a los cortes anuales resultantes de los ejercicios de todas estas áreas.

Añade que en el apartado V de manera específica se habla del estado de la gobernanza, de la conformación de las Juntas Directivas del Banco y de las Sociedades Anónimas, y de la integración de la Alta Gerencia, más un apartado de rendición de cuentas relativo a las estructuras de autoridad, cantidad de sesiones realizadas por los distintos cuerpos colegiados, cantidad de acuerdos, cantidad de informes, y se espera robustecer este apartado para el próximo año con alguna data de reciente gestión.

Expresa que también se incorporó unos pequeños apartados de reporte de gestión que contemplan la gestión financiera, la gestión de riesgos del Banco Popular y sus Sociedades Anónimas, más un apartado de gestión de talento.

Manifiesta que, de cara al análisis efectuado para cumplir con este informe, se considera que para el próximo año se puede hacer algunos esfuerzos consolidados con una cantidad de informes adicionales de cierre de gestión, con el fin de unificar esfuerzos para elaborar una memoria institucional e incorporarla en el Informe GRI de Sostenibilidad y también en el Informe de Gestión para la Asamblea de Trabajadores, para no reprocesar tanto.

La propuesta de acuerdo recomienda la aprobación de este informe y declararlo público para publicarlo, como buena práctica, en la página web institucional en aras de la transparencia.

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

Aprobar el Informe de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular del año 2023, así como su publicación en la página web institucional.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a votación esta propuesta de acuerdo.

Todos los directores manifiestan su conformidad con la propuesta 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:

**“Aprobar el Informe de Gobierno Corporativo del Conglomerado Financiero Banco Popular del año 2023, así como su publicación en la página web institucional”. (739)**  
(Ref.: Oficio GGC-876-2024)

**ACUERDO FIRME.**

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** indica que no hay asuntos de otras dependencias internas o externas, de Sociedades Anónimas ni varios.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece a todos por su valiosa participación en esta sesión.

Finaliza la sesión al ser las **NUEVE HORAS CON DIEZ MINUTOS.**

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz  
**Secretario General**