



---

# INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

Nombre:	Elena Alvarez Hernández
Dependencia:	División Oficialía de Cumplimiento- Unidad de Monitoreo y Control.
Periodo de Gestión:	Febrero 2014- Octubre 2024
Destinatarios:	Licda. Silvia Goyez Rojas, <b>Directora Corporativa de Capital Humano.</b> Msc. Hernando Monge Granados, <b>Oficial de Cumplimiento Corporativo.</b> Licda. Andrea Araya Pérez, <b>Unidad de Monitoreo y Control</b> (funcionaria sucesora).
Firma:	
Fecha:	14/11/2024

---

## INFORMACION DE USO PÚBLICO CBP- A1

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

---



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

# INDICE

---

---

### Contenido

Presentación.....	2
Resultados de la gestión.....	2
Labor Sustantiva Institucional.....	2
Cambios en el entorno .....	3
Estado de la autoevaluación y Riesgo Operativo.....	4
Acciones sobre el Control Interno .....	5
Principales Logros.....	6
Proyectos más relevantes.....	9
Administración de Recursos Financieros .....	9
Sugerencias.....	9
Observaciones .....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República .....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo.....	10
Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna .....	11
Estado actual de los expedientes de fiscalización contractual que pueda tener a cargo.....	11
Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público .....	11



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Presentación

El siguiente Informe Final de Gestión corresponde al periodo que abarca de febrero 2014 a octubre 2024, lapso para el cual desempeñé el puesto de jefatura de la Unidad de Monitoreo y Control, unidad que forma parte de la estructura organizativa de la División Oficialía de Cumplimiento Corporativa, aprobada por la Junta Directiva Nacional.

Este informe tiene por objetivo cumplir con la directriz dictada por la Contraloría General de la República No. D-1-2005-CO-DFOE, directrices que deben de observar los colaboradores (as) obligados a presentar Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley General de Control Interno, así como dar cumplimiento al procedimiento interno denominado “Informes Finales de Gestión” y lo referente a este tema expuesto en la Ley de Información no Divulgada N° 7975.

Es así, que la finalización de funciones en dicha unidad corresponde al traslado por rotación de jefaturas internas de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa del Banco, así informado a nivel de la institución mediante circular #15-2024, oficio DOCCORP-1281-2024, iniciando el 01 de noviembre de los corrientes en la Unidad de Investigación y Reportes, de la misma dependencia.

En ese sentido seguidamente se informa de manera general, las principales actividades realizadas, logros, desafíos enfrentados durante este período, así como las estrategias adoptadas para fortalecer la labor enfocada en gestionar los riesgos de legitimación de capitales, del financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y el cumplimiento de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, a través de la observancia de las normas, políticas, metodologías, procedimientos y controles establecidos.

### Resultados de la gestión

#### Labor Sustantiva Institucional

La Unidad de Monitoreo y Control desempeña un papel crucial en la prevención y detección de actividades relacionadas con la LC/FT/FPADM, su labor sustantiva se encuentra esencialmente establecida en el marco normativo y regulatorio de las disposiciones establecidas en la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas, para regular la prevención de operaciones de ocultación y movilización de capitales de procedencia dudosa, así como las transacciones encaminadas a



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

legitimar capitales, financiar el terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, para lo cual el sujeto obligado debe implementar un proceso continuo de monitoreo eficaz para identificar las transacciones que efectúen los clientes fuera de sus patrones transaccionales habituales, así referenciado en la sección III “Monitoreo y Sistemas de Monitoreo”, artículo 46 del *Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados, Acuerdo CONASSIF 12-21*.

Lo anterior, se encuentra evidenciado en el plan de trabajo de la División Oficialía de Cumplimiento Corporativa aprobado de forma anual por parte de la Junta Directiva Nacional, con presentación de resultados sobre los avances de forma semestral y anual, en cuyo contenido se detalla las metas sobre la gestión del monitoreo de transacciones y operaciones de los clientes del Banco, para identificar las que no tengan una justificación material, económica o legal evidente, con base en el ingreso declarado y la documentación solicitada, y reportarlas como operaciones inusuales, cuando corresponda, contribuyendo a mitigar los riesgos de LC/FT/FPADM.

### **Cambios en el entorno**

A continuación, se describen algunos de los cambios más relevantes que han impactado las funciones propias de la Unidad en el período en gestión representando, logros, desafíos y estrategias:

1. Para el 2015 el Banco Popular y de Desarrollo Comunal llevo a cabo la puesta en producción del nuevo Core Bancario, el cual incidió directamente en la migración de información a la Base de datos intermedia, que compila los datos cualitativos y cuantitativos para luego ser cargada o extraída hacia los diferentes aplicativos que utiliza la Oficialía de Cumplimiento, lo que significó ajustes a la estructura, lógica operativa de la transaccionalidad, cambio de códigos y otros datos que implicó homologar información y migrar saldos, sobre todo para una calidad del dato en el sistema de monitoreo y dar continuidad a las funciones de la Oficialía.
2. Anterior al año 2016, la institución realizaba el monitoreo transaccional por cuenta de los clientes, generando alertas por cuenta, lo que provocó reprocesos en el análisis y justificación de las alertas, es así que a partir de ese año se realizó un cambio de la versión del sistema de monitoreo que permitió la implementación del nuevo modelo de generación de alertas transaccionales por cliente, logrando el concepto de integralidad, donde se parametrizó el sistema bajo nuevos esquemas y se incorporaron a las sociedades anónimas como unidades independientes con parametrizaciones acordes a su negocio.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

3. El modelo de riesgo de clientes institucional era gestionado también por esta Unidad, siendo que a partir del año 2018, se asigna un funcionario específico para esta labor la cual se trasladó al equipo de rectoría y gestión, reportando directamente al Oficial de Cumplimiento Corporativo.
4. A finales del año 2019, otro desafío que se presentó fue la pandemia de COVID 19, para lo cual se brindó la factibilidad del teletrabajo, lo que generó ajustes en el resguardo y control de documentación y datos, así como creación de accesos necesarios a los sistemas lo cual se gestionó y ha funcionado satisfactoriamente, sin que la operativa y sus resultados se vieran afectados.
5. En el año 2020, a raíz del Informe denominado “*Análisis técnico de la actividad de atención de alertas transaccionales*”, emitido por la División Gestión de Calidad se dio la centralización de la atención de alertas en el Área Centro de Servicios Soporte Regional actualmente denominado Area de Soporte Comercial desligándose esta función operativa a las Oficinas Comerciales de su atención.
6. A partir de enero 2022 se ajustaron los procedimientos, directrices, políticas y se capacitó al personal tanto de la unidad como del área centralizada encargada de la atención de alertas transaccionales, en cumpliendo a lo establecido en los Acuerdos CONASSIF 11-21 y 12-21, esencialmente lo que respecta a la aplicación de los conceptos de documentación necesaria para la justificación de origen de recursos habituales y extraordinarios y enfatizar el análisis de las alertas con base en riesgos.

### **Operativo Estado de la autoevaluación y Riesgo**

Para el periodo en gestión el proceso de autoevaluación y riesgo operativo se obtuvieron resultados satisfactorios, por su parte para la evaluación del 2024 se infiere que a partir de las gestiones realizadas el resultado de igualmente sería satisfactorio.

Cabe mencionar que dichas calificaciones se obtienen a nivel de la División Oficialía de Cumplimiento Corporativa.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Acciones sobre el Control Interno

Se señala que durante el periodo ejecutado las acciones de control interno llevadas a cabo, fueron satisfactorias y para el periodo actual se encuentra en el proceso de verificación por parte del área correspondiente, sin embargo, se señala que a la fecha se cuenta de manera general con cumplimientos en los siguientes aspectos:

1. Control de vacaciones, existen los cuadros con las fechas programadas, para dar cumplimiento a las políticas internas de mantener máximos de días vencidos.
2. Respecto a los procedimientos se encuentran actualizados con corte a octubre 2024, de acuerdo con fechas de periodicidad de actualización establecidas.
3. Verificación del cumplimiento del personal en la realización de las evaluaciones de conocimiento en materia de Código de Conducta, Riesgo y de la Ley 7786.
4. Se gestionaron las acciones establecidas en las Directrices Internas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Conglomerado respecto a la inactivación de usuarios, eliminación o bloqueo de accesos, según corresponda y se instruye a esta atentos a los temas de Ciberseguridad.
5. Se realizó el levantamiento del inventario de activos informáticos.
6. Se gestionó lo correspondiente a lo solicitado por parte del Area de Cumplimiento Normativo.
7. Se gestionaron las justificaciones sobre las inconsistencias en las marcas de tiempo del personal a cargo.
8. Se realizaron los nombramientos de personal respectivo, aplicando la norma institucional establecida.
9. Se gestionaron las incapacidades y permisos establecidos en la Convención Colectiva en los casos que se requirieron.
10. Se procedió a presentar en tiempo y forma el formulario de nuevos declarantes ante la Contraloría General de la República.
11. El control de activos fijos se ha realizado a nivel de la División.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

12. Atención de correspondencia asignada y elaboración de oficios considerando los consecutivos del sitio establecido como control de correspondencia remitida.
13. A partir de la pandemia y accesibilidad al teletrabajo se implementaron controles electrónicos para la asignación y control de las cargas de trabajo y funciones diarias del personal a cargo.
14. Se realizaron los Balance de Desarrollo Personal del excelente equipo de trabajo de la Unidad.
15. Además se atiende el resto de aspectos y actividades en materia de control interno considerando el cumplimiento de la normativa interna y externa establecida para estos efectos.

### **Principales Logros**

1. Gestionar y lograr interfazar la información obtenida del nuevo core para la migración correcta de datos a la Base de datos Intermedia de la Oficialía de Cumplimiento, así como la depuración de códigos y otros datos.
2. Se logró implementar un cambio de versión significativa de la herramienta de monitoreo y posteriormente ejecutar dos actualizaciones.
3. Se consiguió realizar el monitoreo transaccional de los clientes de forma integral, dejando el monitoreo por cuenta e incorporando a las sociedades anónimas con parametrizaciones diferenciadas, exceptuando Popular Seguros.
4. Se tramitó la contratación del sistema de monitoreo por medio de Contratación Directa por Excepción, a fin de dar cumplimiento continuo al proceso de generación, atención y justificación de alertas transaccionales para dos periodos contractuales.
5. Se realizó el traslado de alertas paulatinamente al área centralizada encargada del trámite de atención de las alertas transaccionales y se exime a las oficinas comerciales de este trámite de forma directa.
6. Ante eventualidades presentadas en la generación de alertas transaccionales se coordinó y se resolvió lo correspondiente para la atención de estas de forma que no afectara los resultados en los plazos establecidos.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

7. Se veló por el cumplimiento en tiempo y forma de la revisión, aprobación y justificación de las alertas transaccionales gestionadas por la primera línea de defensa.

A partir de la generación de las alertas transaccionales por cliente se han generado un total de 152,782 alertas, de las cuales al 31 de octubre 2024 se encontraban pendientes de concluir 2,125 alertas, de las cuales el 99% se encuentran en trámite or parte de la primera línea de defensa y el 1% para revisión y aprobación por parte de la Unidad, dichas alertas corresponden al 2024, concentradas el 98% en los dos últimos meses al corte de este informe.

8. Se gestionó el cumplimiento en tiempo y forma de generación y atención de las alertas basadas en reportes, atendidas
9. Se atendieron en plazo las recomendaciones por parte de la Superintendencia y se gestionaron los ajustes necesarios, una de la cual se dará por atendida para el mes de noviembre.
10. A la fecha del cierre no se cuenta con recomendaciones pendientes por parte de la Auditoría Internay por parte de la Auditoría Externa se encuentra un hallazgo referente al tema de egresos del cual se esta gestionando un criterio jurídico para complementar su justificación.
11. Se realizaron varios ajustes a la parametrizaciones basados en estudios matemáticos efectuados por la Dirección de Riesgo, estudios que permitieron ajustar tolerancias con base en el apetito de riesgo permitido por la Entidad.
12. Como parte del buen Gobierno Corporativo y Gobernanza se han realizado ajustes en los tiempos permitidos para la atención de las alertas basados en el riesgo del cliente.
13. Depuración de códigos y otros datos considerados falsos positivos en la generación de alertas transaccionales que benefician la concentración de esfuerzos en las de mayor riesgo.
14. Se generó un reporte para la detección mensual de alertas con menos riesgo y que permiten justificarse sin tener contacto con el cliente.
15. Se generaron reportes de inusualidades, con un resultado positivo en nuestra función de prevenir las operaciones de ocultación y movilización de capitales de procedencia dudosa y otras transacciones, que tienen como objetivo legitimar capitales, financiar



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

- actividades u organizaciones terroristas o financiar la proliferación de armas de destrucción masiva.
16. Se gestionaron al menos cinco alertas tempranas con resultados importantes y de felicitación para la entidad.
  17. Se capacitó mediante una certificación especial al personal que atiende alertas en el área centralizada.
  18. Se logró mantener la unidad y su función con la calidad y nuevas formas de respaldar de forma electrónica la documentación durante el teletrabajo.
  19. Cumplimiento efectivo de los objetivos planteados en el plan de trabajo.
  20. Se creo el concepto de falso positivo y se procedió a realizar los ajustes que disminuyeron alertas por esta conceptualización, lo cual es un proceso de continua revisión.
  21. Se participó en las actualizaciones de nuevas versiones del Core Bancario con resultados satisfactorios.
  22. Se participó en la valoración de riesgo propio y operativo, y se generaron planes de mitigación atendidos los asignados a la Unidad en su completitud.
  23. Participación activa en la definición y aplicación de la debida diligencia, para nuevos socios comerciales resultado de procesos de intervención financiera realizada por el Ente Supervisor en los que la Entidad decide formar parte de las soluciones lo anterior desde la perspectiva de la gestión de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) y la observancia de la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas.
  24. Participación activa en la valoración de riesgos de nuevos desarrollos de productos o servicios y herramientas tecnológicas.
  25. Seguimientos a la fiscalización, informes y pagos sobre el contrato de la herramienta de monitoreo.
  26. Se realizan las gestiones instruidas por los diferentes Comités y se participa en ellos cuando así lo requiera el Oficial de Cumplimiento Corporativo.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Proyectos más relevantes**

1. Se debe mantener la herramienta de monitoreo, para poder dar cumplimiento a los establecido en el artículo 46 del CONASSIF 12-21 antes citado, por tanto, se debe iniciar con los procesos de contratación.
2. Se debe buscar alternativas para poder controlar el incremento de rechazos y terminó de relación comercial de los clientes de forma innecesaria aplicados por la primera línea de defensa.
3. Existen 4 Acuerdos del Comité de Cumplimiento Corporativo con vencimientos en noviembre y diciembre.
4. Se iniciaron con escenarios para valorar datos importantes que permitan plantear ajustes en tolerancias, montos mínimos que permitan gestionar el riesgo y aplicar énfasis resolutivos donde más riesgo se identifique, este proceso es constante.
5. Se debe continuar con la mejora del clima organizacional.

### **Administración de Recursos Financieros**

La Unidad no cuenta con un centro de costos diferenciado, sin embargo el presupuesto se controla y se justifica para su uso ante el Oficial de Cumplimiento, así mismo, los activos asignados a cada funcionario se controla a nivel de la División.

Para los efectos de mi equipo de cómputo y silla asignado, continúa bajo mi responsabilidad y asignación ya que seguiré en la misma División.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### Observaciones

1. Se indica que desde el inicio de funciones en la Oficialía de Cumplimiento Corporativa se ha recibido capacitaciones especializadas en el tema siendo las últimas realizadas las siguientes y se mantiene la certificación FIBA en AML -Anti Money Laundry- :

Congreso de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento Al Terrorismo – ABCPLAT 2024 Administración Integral de Riesgos, Principios de Inteligencia Artificial, Inteligencia Artificial con el uso de ChatGpt, Imágenes con Inteligencia Artificial, Videos con Inteligencia Artificial, Presentaciones efectivas.

2. En relación con mi calificación del Balance de Desarrollo Personal ha sido satisfactorio para el periodo indicado.
3. Se han llevado a cabo el 98% de actividades establecidas para la mejora del clima organizacional de la unidad.

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

Para el mes de julio del 2024 se presentó la Declaración de bienes a la Contraloría General de la República en cumplimiento a lo citado en el artículo No. 61 inciso 3) del Reglamento a la Ley 8422, Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública

### Cumplimiento de las disposiciones giradas por órgano de control externo

Mediante el informe denominado Ejecución del Plan Correctivo para atender hallazgos de la supervisión efectuada al Banco Popular sobre la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM y el cumplimiento de la Ley 7786 y reglamentación conexas con corte a octubre, se esta informándola atención de las últimas actividades sobre los hallazgos relacionados con actividades asignadas a esta unidad en el informe SGF-2227-2022.

Adicionalmente, el hallazgo realizado por la Auditoría Externa de la entidad durante el 2023, se encuentra en consulta para la obtención del criterio jurídico y poder brindar una solución integral y eficiente sobre el hallazgo.



## INFORME FINAL DE GESTIÓN

---

### **Cumplimiento de las disposiciones giradas por la Auditoría Interna**

A la fecha no se encuentra ninguna recomendación asignada pendiente.

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

A la fecha el contrato vigentes corresponde al de la herramienta de monitoreo encontrándose al día la garantía de cumplimiento, prórrogas, evaluación del desempeño.

Cabe mencionar que se encuentra pendiente el pago de una factura correspondiente a uno de los ítem del mismo, la cual se debe gestionar antes del cierre presupuestario del 2024.

A la fecha no se ha tenido que ejecutar multas.

### **Cumplimiento de las disposiciones de la Información de Uso Público**

El suscrito conoce que la información contenida en este documento es de Uso Público y puede darse a conocer al público en general a través de los canales aprobados por el Conglomerado Financiero Banco Popular.