

SESIÓN ORDINARIA 6163

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL CIENTO SESENTA Y TRES** de la Junta Directiva Nacional, celebrada a través de la modalidad de videoconferencia en el sistema Microsoft Teams, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **SIETE HORAS CON CUATRO MINUTOS** del **MARTES VEINTISÉIS DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTICUATRO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Presentes: el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, la directora Sra. Iliana González Cordero, la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón, el director Sr. Raúl Espinoza Guido, la directora Sra. Shirley González Mora y la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

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

Ausente con permiso: el auditor interno a. i. Sr. Marco Chaves Soto.

ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja hace la comprobación del quórum y confirma que se encuentran todos los miembros presentes.

Se procede a conocer el orden del día:

1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 6161.

3.- Asuntos Informativos:

3.1.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, secretaria general interina del Banco Central de Costa Rica, remite a consulta pública la propuesta de modificación al *Reglamento del sistema de pagos*. (Ref.: Oficio JD-6222/07)

3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para conocimiento, el cronograma de actividades sobre el proceso de integración de las Juntas de Crédito Local, para el periodo correspondiente de marzo 2025 a febrero 2027. (Ref.: Acuerdo CCNR-22-ACD-141-2024-Art-4)

3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada a la Junta Directiva Nacional, la invitación realizada por la Junta de Crédito Local de San Carlos para coordinar una visita a dicha sucursal, con la finalidad de exponer los proyectos locales y de la región que se han planteado para un mayor impacto económico, social y financiero del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCNR-22-ACD-146-2024-Art-9)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

7.- Asuntos Resolutivos:

7.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

7.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

7.3.- Comités de Apoyo:

Comité Corporativo de Tecnología de Información:

7.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, la presentación realizada por la Dirección de Tecnología de Información sobre el resultado de la certificación del *Data Center* del Banco Popular, en la cual se alcanzó la máxima categoría por tercer periodo consecutivo. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-ACD-188-2024-Art-4)

7.3.2.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades anónimas, el Informe trimestral de riesgos tecnológicos, con corte al III trimestre de 2024.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional, solicitar a la Administración de cada una de las Unidades Estratégicas del Conglomerado, atender la recomendación contenida en el informe. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-ACD-190-2024-Art-7)

7.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa:

7.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite invitación para la inauguración de las nuevas instalaciones del Banco Popular, antiguo edificio de Coopeservidores. (Ref.: Oficio GGC-1590-2024)

8.- Seguimiento Plan Estratégico Conglomerado y Planes de Acción:

8.1.- Charla sobre *Gestión de Ética en las Instituciones Públicas*. Lo anterior, como parte de las actividades del Programa de Gestión Ética Institucional 2024, aprobado por la Junta Directiva Nacional mediante acuerdo JDN 6103 Acd-469 Art-5 inciso 2a.

8.2.- Otras dependencias internas o externas.

8.3.- Sociedades Anónimas.

8.4.- Asamblea de Cuotistas.

9.- Asuntos Varios”.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a aprobación el orden del día.

Todos los directores muestran su conformidad con la propuesta de del orden del día.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6163 celebrada el 26 de noviembre de 2024”. (1260)

ARTÍCULO 2

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 6161.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a aprobación el acta de la sesión ordinaria n.º 6161.

Todos los directores muestran su conformidad con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6161 celebrada el 19 de noviembre de 2024”. (1261)

ARTÍCULO 3

3.1.- La Sra. Celia Alpízar Paniagua, secretaria general interina del Banco Central de Costa Rica, remite a consulta pública la propuesta de modificación al *Reglamento del sistema de pagos*. (Ref.: Oficio JD-6222/07)

El secretario general Sr. León Blanco indica que hay tres puntos informativos. En el 3.1, la Sra. Celia Alpízar Paniagua, secretaria general interina del Banco Central de Costa Rica, remite a consulta pública la propuesta de modificación al *Reglamento del sistema de pagos*.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido y trasladar a la Administración el oficio JD-6222/07, mediante el cual la Sra. Celia Alpízar Paniagua, secretaria general interina del Banco Central de Costa Rica, remite a consulta pública la propuesta de modificación al Reglamento del sistema de pagos.

Una vez enviada la respuesta por parte de la Administración, se remitirá copia a esta Junta Directiva.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 361 inciso 2) de la Ley de la Administración Pública”. (1252)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 4

3.2.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para conocimiento, el cronograma de actividades sobre el proceso de integración de las Juntas de Crédito Local, para el periodo correspondiente de marzo 2025 a febrero 2027. (Ref.: Acuerdo CCNR-22-ACD-141-2024-Art-4)

El secretario general Sr. León Blanco con respecto del 3.2, señala que el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, para conocimiento, el cronograma de actividades sobre el proceso de integración de las Juntas de Crédito Local, para el periodo correspondiente de marzo 2025 a febrero 2027.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el acuerdo CCNR-22-ACD-141-2024-Art-4, mediante el cual el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones remite, el cronograma de actividades sobre el proceso de integración de las Juntas de Crédito Local, para el periodo correspondiente de marzo 2025 a febrero 2027”. (1253)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 5

3.3.- El Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada a la Junta Directiva Nacional, la invitación realizada por la Junta de Crédito Local de San Carlos para coordinar una visita a dicha sucursal, con la finalidad de exponer los proyectos locales y de la región que se han planteado para un mayor impacto económico, social y financiero del Banco Popular. (Ref.: Acuerdo CCNR-22-ACD-146-2024-Art-9)

El secretario general Sr. León Blanco en relación con el 3.3, comenta que el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada a la Junta Directiva Nacional, la invitación realizada por la Junta de Crédito Local de San Carlos para coordinar una visita a dicha sucursal, con la finalidad de exponer los proyectos locales y de la región que se han planteado para un mayor impacto económico, social y financiero del Banco Popular.

Expresa que estos serían los puntos informativos.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano señala que la propuesta de acuerdo sería: en el 3.1, dar por conocido y trasladar a la Administración el oficio; en el 3.2, dar por conocido el acuerdo del Comité y en el 3.3, dar por conocido el acuerdo.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja solicita que todos se den por invitados, dado que esa es la intención de la Junta de Crédito Local y es una de las que le falta visitar. Por ende, hará la visita el viernes 29 de noviembre, así que reitera la invitación y, quienes lo deseen acompañar, pueden comunicarse con él e irse juntos.

La directora Sra. González Cordero confirma que ella asistirá.

La directora Sra. Palomo Leitón consulta si ese día hay también una actividad de Coopeservidores.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja responde que sí, pero es en la tarde. También debe ir con la Administración a la Sugef, después pasa rápidamente a Coopeservidores y espera que asistan todos los que puedan asistir, principalmente el Sr. Espinoza Guido, como presidente del Comité Corporativo de Tecnología de Información, para que brinde un mensaje.

Considera que, sea como sea, es el nacimiento de una empresa; entonces, propone al Sr. Espinoza Guido hacer el esfuerzo, sobre todo porque él debe asistir a la actividad con la Junta de Crédito Local de San Carlos.

Coordinará con la directora Sra. González Cordero, ya que no sabe si ella asistirá a la actividad de Coopeservidores, si pasa a recogerla de camino o si se encuentran allá.

Asimismo, consulta al Sr. Espinoza Guido si se encuentran ahí.

El director Sr. Espinoza Guido responde afirmativamente.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja sugiere al resto de las directores que asistan, aunque sea un ratito, si tienen la oportunidad, ya que sería muy bonito porque no todos los días nace una nueva empresa del Conglomerado. Propone que lo tomen en cuenta, igual que la actividad en San Carlos, a la cual lo acompañará la Sra. González Cordero.

La directora Sra. Palomo Leitón indica que tiene una consulta en relación con uno de los temas informativos, ya que a la hora de la selección y revisión de todos los currículos, hablan de una comisión. Consulta si es el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones o es una comisión específica que se define para hacer esta labor.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja responde que siempre lo ha hecho el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones, pero se empieza con mucha anticipación porque la revisión que hace a las ternas el equipo que se conforma para los efectos, es muy minuciosa; empezando por el volumen de ternas que llegan, depende de cada una de las sucursales, ya que pueden llegar una gran cantidad.

Explica que de los tres puestos, uno ya está por ley para las ternas comunales, que son las asociaciones de desarrollo integral.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocido el acuerdo CCNR-22-ACD-146-2024-Art-9, mediante el cual el Comité Corporativo de Nominaciones y Remuneraciones traslada a la Junta Directiva Nacional, la invitación realizada por la Junta de Crédito Local de San Carlos mediante el oficio BPTSCA-JCL-018-2024, para coordinar una visita a dicha sucursal, con la finalidad de exponer los proyectos locales y de la región que se han planteado para un mayor impacto económico, social y financiero del Banco Popular”. (1254)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 6

4.- Asuntos de Presidencia.

El secretario general Sr. León Blanco hace notar que hay un asunto de Presidencia referente al correo que envió la Asamblea Legislativa sobre el tema de KPMG.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja confirma que la Asamblea Legislativa envió un correo pidiendo información específica, consulta sobre qué era.

El secretario general Sr. León Blanco responde que es sobre la confidencialidad de los informes de KPMG, sobre el tema de idoneidad.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja aclara que ese correo llegó el viernes; entonces, propone que se lo pasen inmediatamente a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos para que les digan, a la luz de la resolución que ya había tomado la Sala Constitucional, si esa información se puede entregar o no aunque sea a la Asamblea Legislativa; entonces, que les brinden un dictamen porque ya hay una resolución al respecto.

Cree que la política por seguir es la misma en relación con cualquier documento que tenga una previa declaración de confidencialidad. Distingue que él prefiere, cuando esté bajo el marco de esa misma resolución, denegarla y si hay casos donde haya una judicialidad de ese proceso donde la piden, que la solicite un juez, porque ahí es diferente.

Menciona que lo mismo hicieron con la Asamblea de Trabajadores y la Sala resolvió a favor de la Junta Directiva en ese caso en particular. Por ende, somete a votación la propuesta de trasladar la nota a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos.

Todos los directores muestran su conformidad con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Trasladar a la Comisión Técnica de Asuntos Jurídicos el correo electrónico remitido por la Sra. Gloriana Martínez Carballo, del Área Comisión Legislativa VI, mediante el cual se solicita al Banco Popular el acto que declara la confidencialidad sobre la discusión de los informes de la firma KPMG que se han referido a la idoneidad y también las actas vinculadas al oficio de la Sugef SGF 0336 2024.

Lo anterior, a fin de que, a la luz de la resolución que ya había tomado la Sala Constitucional, dictamine si esa información se puede entregar o no”. (1255)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 7

5.- Asuntos de Directores.

La directora Sra. Palomo Leitón informa que Popular SAFI se logró pasar al dominio del Banco Popular, están en el proceso de transición, ha habido algunos altibajos que son lo mínimo y estima que el proceso ha sido exitoso.

Agradece al Banco Popular por la colaboración, ya que le permitirá a Popular SAFI acceder a más temas de tecnología y conglomerados, sobre todo la Universidad Corporativa que es algo muy valioso.

Agradece a la Sra. Carvajal Vega y a todo el equipo de tecnología, y todos quedan informados.

Ahora es el nuevo dominio y ya no el de Popular Valores, que era el dominio anterior.

ARTÍCULO 8

7.3.1.- El Comité Corporativo de Tecnología de Información eleva, para conocimiento, la presentación realizada por la Dirección de Tecnología de Información sobre el resultado de la certificación del *Data Center* del Banco Popular, en la cual se alcanzó la máxima categoría por tercer período consecutivo. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-ACD-188-2024-Art-4)

Al ser las **siete horas con dieciséis minutos**, inicia su participación virtual la jefa de la División de Operación de Servicios Sra. Zarina Arguedas Porras y el director general de Transformación e Innovación Sr. Freddy Leiva Calderón.

La jefa de la División de Operación de Servicios Sra. Arguedas Porras expresa que el objetivo de esta presentación es informar a la Junta Directiva sobre un proceso que el Banco Popular acaba de superar con respecto de la certificación de la operación y gestión del Centro de Datos.

Indica que esta certificación la realiza un ente internacional que viene a garantizar la disponibilidad, la seguridad y la eficiencia de los centros de datos. Es un ente que certifica cualquier centro de datos a nivel mundial.

Argumenta que el objetivo de esta certificación es garantizar la operación, la disponibilidad, la resiliencia en caso de alguna situación de falla que presente el Centro de Datos y que garantice siempre la continuidad de los servicios tecnológicos de la institución.

Entre los beneficios que aporta esta certificación, al ser un ente internacional que evalúa minuciosamente la operación del *data center*, asegura que la operación sea la correcta de acuerdo con estándares y mejores prácticas que están definidas a dominios o aspectos específicos que ellos vienen a evaluar.

Asimismo, garantiza que se mitiguen errores humanos, garantiza que se tenga una gestión adecuada y rigurosa de la renovación de los equipos en un *data center* que, como todos saben, es la parte fundamental donde opera, se almacena y se resguarda la información de los clientes, de los productos que tienen, etc.

Expresa que también garantiza a la organización que el modelo operativo, la forma de operar el *data center* es la adecuada e idónea, que hay procesos de administración que están alineados con SLA, que garantizan a la organización una periodicidad, seguimiento, mantenimiento de la infraestructura y, sobre todo, que el personal, ya sea interno del Banco o tercerizado, que opera el *data center*, posee la capacitación y los conocimientos necesarios para estar dentro de las instalaciones del *data center* y operar adecuadamente; entre otros beneficios.

Esto es, a modo de resumen, lo que permite esta certificación.

Ahora bien, en relación con cómo les fue, es la tercera certificación que obtiene el Banco y que realiza de este modelo operativo. Y con la finalidad de ser un poco más enfática, afirma que hay diferentes procesos de certificación, el Banco ha certificado tres aspectos importantes: certificó el diseño del *data center*, certificó la construcción del *data center* y luego, esa certificación que es la operación del *data center* y es continua, las otras se logran una única vez, la parte de la operación es continua y si el Banco desea, periódicamente va a seguir certificando que la operación es la adecuada.

Precisa que este es el tercer año que se realiza y dependiendo de la calificación que el Banco obtenga, la periodicidad se alarga o se acorta para volverlo a certificar. Entonces, la primera fue en el 2018, donde se obtuvo una nota del 94,41% y el galardón *Gold*, que es la más alta categoría.

En el 2021 lograron subir un poquito, 94,94%, se mantuvo la categoría que se logró y este año no solo lograron recertificarlo, sino que mantuvo la categoría *Gold* con una nota de un 98,94%, o sea, lograron cerrar algunas brechas que estaban pendientes pero que los ubica en una calificación muchísimo más alta.

Asegura que esa es una muy buena noticia, quiere decir que han ido no sólo operando el *data center* de una manera adecuada sino que han mejorado sustancialmente la forma en que se opera.

A modo de referencia, expresa que en Costa Rica solamente el *data center* del Banco Popular, en este momento, ostenta estas tres categorías de certificación (*Tier III Certification of Design Documents*, *Tier III Certification of Constructed Facility* y *Tier III Gold Certification of Operational Sustainability*) y la categoría que señala, en una categoría *Gold*.

El otro *data center* es de Recope, que también tiene las tres pero el nivel de operación se mantiene en un *Silver*; entonces, destaca a nivel de Costa Rica con estas tres certificaciones y con el nivel más alto de certificación.

Un poquito más allá de las fronteras, a nivel regional, en Latinoamérica solamente hay ocho *data center* que mantienen un nivel de certificación como el que tiene el Banco Popular, para hacer un comparativo. Por su parte, Centro América tiene casi 200 *data center* operativos y de esos solo hay ocho que tienen esta triple certificación, y entre esos se encuentra el Banco Popular.

Esta es la información y la buena noticia que desean compartir con esta Junta Directiva.

La directora Sra. Palomo Leitón externa su felicitación al equipo, ya que le genera tranquilidad porque saben que el tema tecnológico es todo un tema para la Junta Directiva.

Solamente desea hacer dos consultas, la primera es que vio en el informe, como recomendación, aumentar los equipos del centro de datos para reducir los imprevistos por resistencias —ignora a qué se referirá—, pero su consulta es si la cantidad de equipos que se recomienda aumentar está previsto dentro del presupuesto de inversión para el 2025, si ya lo tienen considerado, si es tan urgente o no.

Luego, consulta si del 2018 y del 2021 quedan recomendaciones pendientes o si todo lo que han dicho en anteriores informes ya ha sido subsanado.

La jefa de la División de Operación de Servicios Sra. Arguedas Porras comenta que la recomendación es unos bancos resistivos, el detalle es que es un tema de consumo energético.

Explica que el *data center* tiene un mínimo de consumo energético que debe realizar por los equipos que lo mantienen. Lo que sucede es que al ir evolucionando la tecnología, los equipos que el Banco tiene gestionados consumen menos electricidad; entonces, han tenido que adquirir unos bancos resistivos, eso es lo que se menciona ahí de consumo energético; entonces, la recomendación del certificador es que logren instalar más equipos o habilitar nuevos *racks* para que haya un consumo natural de los equipos tecnológicos y eliminar los bancos resistivos.

Esto se ha ido logrando, por ejemplo, con el traslado de las sociedades al *data center* del Banco. Entonces, hay un consumo mayor y se ha ido eliminando los bancos resistivos.

Reconoce que es un poco técnico el tema pero es el consumo eléctrico que, más bien, están por debajo de lo que se requiere y se debe compensar con esos generadores de calor o de electricidad, pero con el traslado de las sociedades, esto se ha venido mitigando sustancialmente.

Y con respecto de las recomendaciones, todo lo que es propiamente operativo se ha logrado subsanar. De hecho, la calificación y la nota que se obtiene es muy alta.

Explica que hay muchos aspectos que se evalúan, tanto internos como de contexto; por ejemplo, la cercanía o la distancia que haya con volcanes, es un tema que ese punto nunca lo van a lograr porque el *data center* del Banco está rodeado de una región volcánica, hay varios volcanes a menos de 20 kilómetros de distancia, en línea recta, y ese es un aspecto del entorno que viene a afectar, aunque no es tan sustancial.

En cuanto a lo que se menciona sobre los aspectos pendientes de subsanar, confirma que no todos se pueden subsanar, hay algunos que están fuera de su control porque tienen que ver precisamente con esos aspectos. Los que son más operativos y de seguridad se han ido trabajando, más bien les ha permitido aumentar la calificación de manera significativa.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón explica que cuando se piensa en mantener las tecnologías operando y en la resiliencia de sus aplicaciones, esto tiene muchas etapas.

Manifiesta que con esta certificación que la Sra. Arguedas Porras informa, les da una buena noticia al final de cuentas, que la operación del *data center* del Banco Popular está bien calificada y se está haciendo bien; inclusive, que vienen en un crecimiento de la nota.

Esto no es para bajar los brazos, por supuesto deben sostenerlo, lo difícil de estas certificaciones es sostenerlas, pero les da una idea de que a nivel de infraestructura, el Banco está bien y deben seguir trabajando en las otras capas que les da mayor estabilidad y mejor servicio a los clientes que tienen en el Banco.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano procede a dar lectura a la propuesta de acuerdo y se somete a votación:

Dar por conocida la presentación realizada por la Dirección de Tecnología de Información sobre el resultado de la certificación del Data Center del Banco Popular, en la cual se alcanzó la máxima categoría por tercer período consecutivo.

El director Sr. Espinoza Guido externa su felicitación a todo el equipo de TI.

La directora Sra. González Mora manifiesta sus felicitaciones a todo el equipo de Tecnología de Información.

Se somete a votación la propuesta.

Todos los directores muestran su conformidad con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocida la presentación realizada por la Dirección de Tecnología de Información sobre el resultado de la certificación del Data Center del Banco Popular, en la cual se alcanzó la máxima categoría por tercer período consecutivo”.
(1256)
(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-ACD-188-2024-Art-4)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **siete horas con veintiocho minutos**, finaliza su participación virtual la jefa de la División de Operación de Servicios Sra. Zarina Arguedas Porras.

ARTÍCULO 9

7.3.2- El Comité Corporativo de Tecnología de Información recomienda a la Junta Directiva Nacional, dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades anónimas, el Informe trimestral de riesgos tecnológicos, con corte al III trimestre de 2024.

Además, se recomienda a la Junta Directiva Nacional, solicitar a la Administración de cada una de las Unidades Estratégicas del Conglomerado, atender la recomendación contenida en el informe. (Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-ACD-190-2024-Art-7)

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas indica que expondrá los principales resultados del informe trimestral de riesgos tecnológicos con corte a septiembre 2024.

Señala que el informe cumple con la actividad 10 del plan de trabajo del Comité Corporativo de Tecnología de Información, que es conocer el informe integral de Tecnología de Información de manera trimestral, así como el seguimiento a los distintos planes de mitigación para atender aquellas debilidades identificadas, también dar seguimiento al perfil para la gestión de los principales riesgos en Tecnología de Información y el seguimiento a las acciones remediales para solucionar las desviaciones de los principales riesgos, tanto en el Banco como en las sociedades a nivel de Tecnología de Información.

En el primer reporte se incluye el mapa de riesgos que se sigue a nivel del Conglomerado. Se aprecia que hay 162 riesgos, de los cuales 40 están en el Banco Popular, 22 en Popular Pensiones, 56 en Popular Seguros, 12 en Popular Valores y 32 en Popular SAFI.

Recuerda que en Popular SAFI, en términos de la tipificación de los riesgos según riesgo bajo, medio y alto, no aplica en virtud de que ellos tienen una metodología diferente en cuanto a la tipificación, que se estaría homologando a partir del año entrante.

Explica que para cada uno de estos riesgos se tiene identificadas las debilidades, en este caso hay 509 debilidades identificadas y para esas debilidades se cuenta con los planes de mitigación.

Señala, también, que en el último trimestre del 2023 se había ejecutado la revisión de los procesos según la normativa de aquel entonces, CONASSIF 5-17, hoy CONASSIF 5-24, y en el cuarto trimestre de este año se estaría ejecutando la actualización de la evaluación de riesgos de TI respectivamente, de todas las sociedades que conforman el Conglomerado.

A nivel del perfil de seguridad de la información, todo lo que tiene que ver con ciberseguridad, afirma que están en un perfil de riesgo en nivel 1, hay tres indicadores a los cuales se les da seguimiento, uno es el perfil de criticidad y debilidades de la seguridad de la información, el otro son los planes de mitigación y el estado de los controles operativos de seguridad. Argumenta que en los tres indicadores el desempeño es bastante bueno.

En cuanto a los planes de mitigación, hay 154 planes para atender debilidades que se han detectado a nivel de la seguridad, en donde hay 118 planes, 14 iniciativas y 22 actividades.

Es importante destacar que en el reporte de este tercer trimestre no se identifican planes vencidos ni desfasados.

En cuanto al perfil de riesgo propiamente del Banco, se tienen seis indicadores, uno es la caída de sistemas mayores o iguales a dos horas; los planes de mitigación que estén vencidos o desfasados; el perfil de riesgos por procesos de TI, que tienen que ver con la normativa 17-24; porcentaje de problemas cerrados en el periodo evaluado, este es un indicador que se está revisando conjuntamente con el Sr. Leiva Calderón; el porcentaje de las infracciones derivadas por los proveedores de TI y el cumplimiento de requerimientos de desarrollos de *software*.

Se observa que el indicador de caídas iguales o mayores a dos horas está en capacidad, está fuera de apetito y señala que en el mes de julio se presentaron varias caídas con un horizonte mayor a dos horas, fundamentalmente relacionadas con la actualización de la autenticación de la web y el *app*.

Con respecto de los indicadores del perfil de riesgo de TI, se está realizando una revisión y se estará actualizando otros indicadores, esto con el fin de tener indicadores que les permitan valorar, de una manera más precisa, cuál es su posición en términos de los riesgos tecnológicos.

Otro aspecto que está reportado tiene que ver con las estadísticas en términos de los riesgos asociados con eventos de seguridad. Se reporta en la herramienta de *Op Risk*, al 5 de octubre, 232 eventos de seguridad de la información provocados por ingeniería social y los eventos de compromiso de información por robo o pérdida de computadora o dispositivo electrónico.

Además, hubo 25 casos de denuncia de fraude cibernético que exponen una suma de \$61.529, en donde el 100% de esos eventos tienen que ver con llamadas tripartitas.

En el caso del indicador de caídas en sistemas y canales críticos, se presentaron 14 eventos en el trimestre, que generaron interrupción de canales críticos del negocio para un total de 1551 minutos, donde seis de ellos superaron los 120 minutos de duración.

Recuerda que el factor de referencia para ubicar este indicador es que el evento supere los 120 minutos; entonces, tuvieron en este trimestre seis eventos que superaron los 102 minutos, pero hubo 14 eventos en total que implicaron interrupción, que en total sumaron 1.551 minutos en donde el servicio no estuvo disponible o hubo alguna inestabilidad en el servicio.

Explica que el mayor evento en el trimestre fue por 420 minutos, se dio el 28 de julio del 2024, y tuvo que ver con el tema del *app* Banca Móvil y la página web transaccional.

Asimismo, indica que se presentó un evento de entrega tardía del indicador de cobertura de liquidez. Recuerda que este es un indicador que les pide el regulador, que debe estar antes de mediodía y es a nivel del indicador que relaciona el nivel de activos líquidos para cubrir la salida neta de efectivo a un mes, y aquí se entregó tarde.

Hace énfasis en que, a futuro, deben prestarle mucha atención en virtud de que es un requerimiento normativo.

Precisa que el último indicador tiene que ver con los proyectos, se aprecia cómo la mayoría de los proyectos, tanto los de operación como las iniciativas de Banca Digital, las iniciativas habilitadores y las iniciativas tradicionales, la mayoría de los proyectos están fuera de apetito; o sea, de este total de proyectos, solamente hay cinco que están en riesgo inferior y hay dos que están en riesgo superior.

También se debe destacar que en este trimestre se han materializado una cantidad importante de riesgos.

Ahora, hace la observación de que el tema no es tanto en relación con que se materialicen los riesgos, porque es un tema que no se puede gestionar, pero sí que los planes de mitigación, que son los mismos líderes de proyectos quienes los aprobaron, en caso de que se materialice el riesgo, sean planes de mitigación efectivos para reducir la incidencia de la materialización de esos riesgos sobre el cumplimiento del objetivo del proyecto.

Se tiene que 75 de los programas, proyectos e iniciativas poseen un perfil de riesgo diferente al inferior o al apetito y reitera que se están gestionando las acciones, pero debe advertir que, en algunos casos, le parece que los mismos planes de mitigación no fueron lo suficientemente robustos y considera que es parte de la cultura, no solamente en la parte de proyectos sino a nivel de los distintos riesgos

que se gestionan, que los dueños del riesgo se comprometan realmente a establecer planes de mitigación que vengan a mitigar, en caso de que el riesgo se materialice, porque no se puede evitar que un riesgo se materialice, especialmente si se asocia a factores ajenos al control del Banco.

En cuanto a las conclusiones, detalla que estaban evaluando la parte de riesgos de procesos, esto en cumplimiento de la normativa 17-24 que se hizo en el cuarto trimestre del 2023 y se da seguimiento a los planes de mitigación.

Reitera que los planes de mitigación deben hacerse. Por ende, hace un llamado respetuoso para que los líderes de la primera línea de defensa, cuando se planteen planes de mitigación, los hagan conscientes de que dichos planes deben ser efectivos, no solamente para cumplir, decir que se tiene una debilidad identificada y preparan un plan de mitigación. Al final del día, si el riesgo se materializa y el plan de mitigación no es efectivo, pues va a comprometer el cumplimiento del objetivo.

Reporta que el 28% de los riesgos se encuentran fuera de apetito a diciembre 2023, esto en la parte de procesos.

En este tercer trimestre del 2024 se reduce de un 25% a un 14% el total de planes de mitigación en ejecución, o sea que tienen planes de mitigación que se reportan como ejecutados, pero cuando se materializa el riesgo, la efectividad de esos planes se ve comprometida.

En el cuarto trimestre del 2024 van a hacer la actualización de los riesgos de los procesos que están en la norma 17-24. Como ya mencionaron en cuanto a riesgo de seguridad y ciberseguridad, tanto el Banco como las sociedades se encuentran dentro de apetito. Y en cuanto al perfil de riesgos de TI, en el caso del Banco es un nivel de riesgo bajo, no obstante, ya destacaron que dentro de los seis indicadores, si bien hay uno que está en revisión, el indicador de caída de sistemas, a pesar de que se ha venido mejorando de manera importante, sigue siendo un tema que deben gestionar.

Además, indica que se está trabajando con la División General de Transformación e Innovación los indicadores de perfil de riesgos, con el fin de poder disponer de una batería de indicadores que les permitan llevar de una manera mucho más apropiada el pulso de los riesgos tecnológicos, que son tan importantes para la continuidad y para el proceso de transformación que requiere el Conglomerado.

Finaliza su presentación, queda atento a comentarios y consultas.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja extiende una felicitación al Sr. Aguilar Rojas porque su presentación duró menos que el tiempo que le otorgaron.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón agrega a las conclusiones que brindó el Sr. Aguilar Rojas, que en el indicador de caídas, que es el que está en rojo en el trimestre, realmente tuvieron algunas caídas de la página web y la aplicación debido a una mejora tecnológica.

Explica que el Banco quiso hacer una mejora que les permitía un ahorro importante, de prácticamente \$1.000.000 al año; tuvieron algunas dificultades en la implementación, pero fue corregida su causa raíz y ya quedó completamente operativo. No fue un problema no identificado, sino que estaba definido y ya se corrigió.

Comenta, además, que el seguimiento de los riesgos de los proyectos se realiza mensualmente, todos los meses con el equipo de la Dirección Corporativa de Riesgo hacen seguimiento de los riesgos. Aquí hay dos indicadores que están en rojo, uno es un proyecto que ya están cerrando y el otro para el mes de octubre pasó a grado amarillo, quiere decir que la calidad de los planes mejoró un poco, es consciente de que hay que trabajar un poco más para que los amarillos pasen a verde.

Reitera que ese seguimiento se hace todos los meses, así como se le da seguimiento al análisis con los dueños de estos proyectos para mantenerlos en apetito, según plantea la metodología del riesgo.

La directora Sra. Solano Brenes manifiesta que le llamó la atención el tema de las sociedades en la parte de Popular Seguros, no sabe si es algún proyecto de transformación que está haciendo, porque el Sr. Aguilar Rojas hizo varios señalamientos como riesgo superior, entonces desea que le aclare esa parte.

Y atendiendo a lo que dijo el sr. Leiva Calderón, que se imagina que se iba a referir a esto, pues anota los proyectos de *marketing* digital y los modelos de negocio empresarial como un riesgo superior, eso le llama la atención y quiere que le aclaren la razón por la cual están en ese nivel de riesgo, porque forman parte esencial de lo que necesita el Banco.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega explica que, tal como dijo el Sr. Leiva Calderón, ellos dan un seguimiento a la cartera de proyectos de transformación y aunque no lo crean, el tema más importante es terminarlos porque en el Banco se empezaban todos los proyectos y nunca se terminaban, entonces, por ejemplo, hay algunos que pasaron de rojo a amarillo en agosto porque se tuvo que meter más presión para que se caminara.

Entonces ahora el reto es terminarlos, tienen unos porcentajes altos de cumplimiento, pero no duda de que en los próximos dos meses pueda salir alguien diciendo que faltó algo y que hay que aplazarlo dos o tres meses. Opina que ahí es donde está el gran reto y también que el ejemplo que le puedan dar al Banco es que por primera vez se termine un grupo de proyectos.

Asegura que es en esa misma lógica en la que seguirán, de terminarlos en algún momento los terminarán, pero como decían, es un rezago tecnológico que tienen: página web, aplicación y todas las que han mencionado que no les permiten tener ingresos por servicios y otros.

Pone de manifiesto que el éxito radica en llevarles el pulso, pero más allá de eso, en ver cómo se va desarrollando el indicador y aunque en algunos momentos entren en rojo o en amarillo, si hay porcentajes de avance eso es lo importante, para que se termine por primera vez un grupo de proyectos en el Banco. Esa es la gran lucha que tienen internamente.

La directora Sra. Palomo Leitón anuncia que tiene varias consultas. Primero, en el tema de las caídas en la estadística ve que el cierre es a agosto, desconoce si es que no tienen datos actualizados a setiembre porque el informe en general es a setiembre, esto le llamó la atención.

Luego, en los fraudes de llamadas tripartitas hablan de 25 llamadas en casi todo el año, son nueve meses, le parece bajo más bien, eso le llamó la atención de manera positiva, \$61.000 de fraudes.

Agrega otra duda: debido a lo que comentaba la gerente general, ella creía que estaban muy bien en el tema de caídas, sin embargo, ahora escuchó de parte del Sr. Aguilar Rojas que hay seis eventos en el trimestre, más bien le sorprende la cantidad. Entonces pide que le validen ese tema, porque ya les explicaron cuáles son las que se aplican.

Comparte que leyó en el informe que hay 34 problemas activos, realmente lo percibe como mucho, pero desea la opinión del director corporativo de Riesgo al respecto. Y sobre todo, lo que más le preocupó fueron los 10 eventos materializados de los que se habla.

En especial, quiere entender los tres de la planta y los del módulo de crédito, que el indicador es 1,75 y está en riesgo II. Le parece muy importante saber esto, porque escuchó al Sr. Leiva Calderón diciendo que de dos que se habían materializado, uno estaba cerrado y otro se cerraba en octubre, quiere saber si estaba dentro de eso mismo.

Señala que la recomendación que hace el Sr. Aguilar Rojas es pequeña, pero tocó dos temas importantes, uno es el envío tardío de información que les puede generar serios problemas, le parece que esto debería ser una recomendación y esperaría que ya haya un plan de mitigación al respecto; y luego el hecho de que los planes de acción realmente no están siendo tan efectivos. Opina que eso es algo serio y que lo deben tomar en cuenta la Administración y Tecnología.

El director general de Transformación e Innovación Sr. Leiva Calderón explica que cuando se hace un análisis de los proyectos, se determinan por riesgos, por ejemplo, en la planta física hay riesgos como un permiso adicional que requieran, un retraso en la construcción, esos son los riesgos que se han venido materializando, hay algunos que están fuera de su control, lo que pueden hacer es tener un mitigador y esos son los planes que se han venido trabajando.

Por ejemplo, en el caso de la solución de crédito, un retraso en el desarrollo que está realizando el proveedor. Ese es uno de los riesgos que se materializó y se está viendo como un punto por revisar. Es por eso por lo que se le da un seguimiento mensual, todos los meses se trabaja con el equipo de Riesgo y con el dueño del producto para buscar esos mitigadores y minimizar el impacto que están teniendo en el Banco.

También comenta que en el tema de caídas han venido mejorando consistentemente, por ejemplo, de las seis que se están planteando, tres son por el mismo evento, es lo de B2C, que tardaron varios días en lograr resolverlo, entonces varias de las caídas se están planteando en esa línea.

Aclara, para no entrar a revisar una por una, que todas fueron atendidas a nivel de causa raíz, entonces se identifica el problema y se resuelve, ahí es donde sale el indicador de problemas. ¿Qué es un indicador de problemas en tecnología? No es que haya un tema que no se está atendiendo, sino que se dio una situación, se abrió un caso y como no han encontrado la resolución final lo dejan como un problema hasta que se encuentre la solución.

Dicho de otro modo, tener un indicador de problemas en tecnología es bueno porque más bien quiere decir que están incentivando que la causa raíz sea encontrada. Él ha sido uno de los impulsores de que en todos los casos en los que no están seguros de su desencadenante, se abra un problema hasta que se resuelva su causa raíz, por eso los indicadores han venido subiendo un punto en esa línea. Reitera que se están atendiendo, más bien cada problema que abren obliga a que se atienda.

La directora Sra. Solano Brenes hace notar que no le contestaron sus preguntas.

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas responde que hay nueve riesgos reportados en nivel superior en el caso de Popular Seguros y tiene que ver fundamentalmente con el *core* de Seguros que se está gestionando, el cual expone niveles superiores.

En cuanto a los proyectos de *marketing* digital, se reportan como un nivel superior. Recuerda que lo que se hace es una valoración, tomando en cuenta aquellos eventos que pudieran obstaculizar el cumplimiento del proyecto, aspectos relacionados con recursos disponibles, la etapa en que se encuentra el proyecto, etc.

Todos esos elementos hacen que la valoración sea en términos de la probabilidad de ocurrencia de esos eventos y el impacto de estos sobre los objetivos del negocio. En el perfil de esos proyectos (*marketing* digital y el de modelo de negocio empresarial corporativo) de acuerdo con la metodología, lo que se hace con los dueños del proyecto es evaluar qué factores podrían presentarse con el potencial de comprometer el cumplimiento del objetivo o de los alcances en tiempo o forma del proyecto.

Entonces se hace una valoración, un análisis estrictamente cualitativo que se pondera en función de la probabilidad de que esos factores se presenten y en términos de que si se presenta, cuál sería el impacto.

Respecto a la efectividad de los planes de mitigación, es notable que son muchos, son 509 planes, pero cree que deben hacer un enfoque basado en riesgos y ubicarse en aquellos eventos o factores que son mucho más críticos en el caso de que se materialicen, pero tener el compromiso realmente de hacer estos planes de mitigación.

Dice esto con todo respeto, sin embargo, a veces los planes de mitigación no son tan efectivos y entonces realmente lo que hacen es documentar un plan, pero al final del día se materializa el riesgo y las posibilidades de reducir el impacto sobre el proyecto no son muy adecuadas.

Sobre los riesgos materializados en la planta física, es el Sr. Daniel Mora Mora quien tiene más claridad, son aspectos de carácter externo que ya aquí se han comentado y que se materializaron, son eventos sobre los que no tenían control. Él también puede detallar cuáles son los dos riesgos que se materializaron.

En cuanto a las llamadas tripartitas, este es un reporte trimestral a setiembre y ese es el nivel, ciertamente se ha logrado bastante reducir los ataques, eso es importantísimo, lo que pasa es que no se puede ventilar mucho, porque eso lo que hace es generar una especie de reto para los *hackers*. Este es el Banco que tiene la mayor caída en términos de los impactos de ataques.

Puntualiza que el tema de las caídas está reportado al 30 de setiembre, lo que pasa es el evento fuerte que ya explicaba el Sr. Leiva Calderón, en términos de la actualización que se hizo del del B2C que generó afectaciones, pero es parte de los riesgos que hay que tomar en este negocio con el fin de mejorar experiencia al cliente. Pero si está el reporte hasta el 30 de setiembre, no es que el corte está a agosto.

La directora Sra. Palomo Leitón hace notar que en el gráfico está hasta agosto.

El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas responde que hará la debida revisión.

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

1. Dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades anónimas, el Informe trimestral de riesgos tecnológicos, con corte al III trimestre de 2024.

Lo anterior, en cumplimiento de la actividad 10 del Plan de Trabajo 2024.

2. Solicitar a la Administración de cada una de las Unidades Estratégicas del Conglomerado, atender la recomendación contenida en el informe trimestral de riesgos tecnológicos, con corte al III trimestre de 2024, la cual indica:

Para cada sociedad del CFBPDC (Banco Popular, Popular Pensiones, Popular SAFI, Popular Valores, Popular Seguros), se solicita la activa participación de cada dueño de proceso en la evaluación de los riesgos de TI de su(s) proceso(s) que está planificada para el último trimestre del año 2024, para poder tener los resultados en el próximo informe trimestral de riesgos de TI".

Todos los directores muestran su conformidad con la propuesta.

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 Administradora de Fondos de Inversión S. A. y Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S. A. acuerda por unanimidad:

“1. Dar por conocido y remitir a las juntas directivas de las sociedades anónimas, el Informe trimestral de riesgos tecnológicos, con corte al III trimestre de 2024.

Lo anterior, en cumplimiento de la actividad 10 del Plan de Trabajo 2024.

2. Solicitar a la Administración de cada una de las Unidades Estratégicas del Conglomerado, atender la recomendación contenida en el informe trimestral de riesgos tecnológicos, con corte al III trimestre de 2024, la cual indica:

Para cada sociedad del CFBPDC (Banco Popular, Popular Pensiones, Popular SAFI, Popular Valores, Popular Seguros), se solicita la activa participación de cada dueño de proceso en la evaluación de los riesgos de TI de su(s) proceso(s) que está planificada para el último trimestre del año 2024, para poder tener los resultados en el próximo informe trimestral de riesgos de TI". (1257)

(Ref.: Acuerdo CCTI-BP-21-ACD-190-2024-Art-7)

ACUERDO FIRME.

ARTÍCULO 10

7.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite invitación para la inauguración de las nuevas instalaciones del Banco Popular, antiguo edificio de Coopeservidores.

El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano refiere que la propuesta de acuerdo para este punto es la siguiente:

Dar por conocida la invitación para participar en la inauguración de las nuevas instalaciones del Banco Popular, antiguo edificio de Coopeservidores.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega comparte que el Sr. Espinoza Guido, como presidente del Comité de Tecnología está invitado a dar unas palabras, así también el Sr. Sánchez Sibaja, en calidad de presidente de la Junta Directiva Nacional.

La directora Sra. Palomo Leitón consulta quiénes estarán en el evento.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega responde que serán funcionarios del Banco, ya que es una actividad de carácter interno.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja expresa que lo importante es que ahí empieza el histórico de la empresa como tal, por ello sería oportuno que puedan asistir al menos un rato al acto, que aunque parece sencillo es importante para la parte histórica y la promoción que el Banco debe hacer como señal de fortaleza, innovación y propuesta de cambio.

La directora Sra. Palomo Leitón pregunta si se invitó a la prensa y si se está haciendo a ese nivel como para darle prestancia a la noticia de que se está iniciando el BP Digital, como lo ha escuchado en otro momento, que ya el Banco está entrando en esa “era” de transformación digital. Porque si no es así, deberían aprovechar el momento.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja hace notar que esto tiene dos efectos, no solo positivo, sino también negativo, a lo que él se refería es que tengan la foto histórica, para que, en el momento en el que a nivel comunicativo se estime que se puede usar, se use. No necesariamente es en este momento, porque apenas está iniciando y no deben generar falsas expectativas ahora.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega comunica que los funcionarios de TI tuvieron que ser trasladados de San Pedro a Barrio México a raíz de este proceso. Hubo una resistencia fuerte al cambio, tuvieron que trabajar mucho en ese proceso, inclusive intervino el sindicato, los Sres. Daniel y Freddy llevaron a cabo un gran trabajo, porque internamente requirió de mucho esfuerzo el limar asperezas, que todas las quejas bajaran y que la gente ahora esté contenta.

Detalla que, empezando por el capital humano del Banco, lograron que las personas estén contentas, ya lograron que se sientan satisfechos con el lugar, aunque para ellos fue un choque el traslado. También se les eliminó el teletrabajo al 100% y se pasó a dos días por semana, eso también ha generado mucha resistencia.

Esto amerita un aplauso al Área de Tecnología de Información que este año ha hecho el Prestamito, Coopeservidores, proyectos realmente grandes y que sin el enfoque tecnológico no hubiesen salido, inclusive la creación de la Sociedad de Servicios Compartidos. Engloba un aplauso a ellos en términos de agradecer su trabajo, pero también una situación que se presentó con respecto al traslado y los cambios que se han dado en el área.

Refiere que es una actividad muy interna, pero muy significativa, porque esa área es de suma relevancia para que el funcionamiento del Banco sea el correcto.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a votación la propuesta de acuerdo previamente leída.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

“Dar por conocida la invitación para participar en la inauguración de las nuevas instalaciones del Banco Popular, antiguo edificio de Coopeservidores, el 29 de noviembre a las 10:00 a. m.”. (1258)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **ocho horas con tres minutos**, finaliza su participación virtual el director general de Transformación e Innovación Sr. Freddy Leiva Calderón.

ARTÍCULO 11

8.1.- Charla sobre *Gestión de Ética en las Instituciones Públicas*. Lo anterior, como parte de las actividades del Programa de Gestión Ética Institucional 2024, aprobado por la Junta Directiva Nacional mediante acuerdo JDN 6103 Acd-469 Art-5 inciso 2a.

Al ser las **ocho horas con cuatro minutos**, inician su participación virtual la directora corporativa a. i. de Capital Humano Sra. Silvia Goyez Rojas, la jefa de la División de Bienestar Laboral Sra. Francis Berger Rojas y el director del Sistema Nacional de Valores Sr. Adolfo Morales Loría.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja ruega a los expositores que usen su tiempo lo mejor posible, son las ocho y cinco, pretende terminar a las nueve en punto. De modo que deben distribuirlo entre ellos.

La directora corporativa a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas saluda a los presentes y anuncia que ya el Sr. Morales Loría está con ellos, de manera que le da el control de la presentación para que aproveche esta hora.

El director del Sistema Nacional de Valores Sr. Morales Loría saluda a los presentes y expresa que es un gusto poder compartir hoy con la Junta Directiva Nacional un rato para conversar sobre la Comisión Nacional de Ética y Valores y, en especial, sobre la gestión ética, que es un tema trascendente no solo para el Banco Popular, sino para el país en general.

Compartirá una presentación que servirá de apoyo visual para él y también para que los miembros de la Junta se vayan guiando en cuanto a la información que tiene para ellos.

La presentación inicia señalando que es mejor prevenir que sancionar y es porque en el país cuando hablan de ética se dice que esta por sí misma no sanciona. Esto conlleva toda una paradoja, porque cada vez que hablan de ética el tema los lleva hacia la corrupción y desde luego que la corrupción hay que detectarla, sancionarla y ojalá caiga el peso de la ley a todas las personas que cometan actos corruptos. No obstante, la ética en sí lo que busca es la prevención, una etapa previa a esas otras que vienen después relacionadas con el control, la investigación y la sanción.

Como la ética siempre lleva a los temas de corrupción, empieza compartiendo unos datos de Transparencia Internacional respecto a cómo está el mundo en cuanto a corrupción. Es un Índice de Percepción de la Corrupción encabezado por Dinamarca con una nota de 90, Finlandia y Nueva Zelanda tienen puntuaciones de 87 y 85, estas son unas capturas de pantalla, pero también está la referencia de la información.

Detalla que el 0 son los peores y el 100 es la nota máxima a la que se puede aspirar, ya de todas maneras saben que aún los mejores países del mundo, los que mejor trabajan esta temática y más prevención realizan y más éticos podrían considerarse, no llegan a la nota 100. Siempre hay casos que se dan en cada uno de los países.

En cuanto a Costa Rica, en este momento tiene una nota de 55, o sea, si estuvieran en el colegio o la universidad, repueba, no le va muy bien. Está ubicada en el *ranking* en el puesto 45 de 180 países con los que trabaja Transparencia Internacional. La tabla indica cómo ha estado el país en el transcurso de los años, ha tenido años un poco mejores, pero no ha superado el 58% aún en la mejor calificación.

Puntualiza que este 2023, que es el último dato que tienen, subió un punto, pasaron de 54 a 55, están a la espera de la información del año 2024 que seguramente sale a principios del otro año. Este es el dato más reciente que se tiene de Transparencia Internacional.

Hace notar que es interesante porque cuando se habla de cómo está el contexto regional, el país no está tan terrible como otros países; los peores calificados son Venezuela, Nicaragua, Haití, de acuerdo con este Índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional. Costa Rica se ubica en el 8 o 9 -porque el tercer lugar lo comparten Barbados y Estados Unidos-, pero los que mejor se ubican

son Uruguay y Canadá. Nuevamente, si estuvieran pensando en las calificaciones del colegio o universidad, pasaron, como se dice popularmente “dejando los pelos en el alambre”, apenas.

Expone el estado de la región en la actualidad, además hay un mapa de calor que pueden apreciar con respecto a los datos de la corrupción. Señala que esto es un poco paradójico, porque cuando se habla de ética se tiene que hablar de corrupción, además de eso, cuando se habla de ética es cuando se carece de esta en las instituciones.

Resalta que es muy curioso, porque cuando las cosas están bien y no están ocurriendo grandes problemas en las organizaciones, parece ser que el tema se disemina o se olvida, pero cuando empiezan a ocurrir situaciones es cuando se empieza a hablar de ética. Y no debería de ser así, debería ser diferente, porque si la ética como tal es prevención, entonces es algo en lo que se debe trabajar constantemente, día a día.

A nivel internacional existen diferentes instrumentos que dan pie a la cuestión de la ética: la Declaración de los Derechos Humanos, la Convención Interamericana contra la Corrupción, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, la Convención Americana de Derechos Humanos, que es una Declaración Universal de Derechos Humanos, y otros instrumentos como los que emite, por ejemplo, el CLAD, que es el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

Indica que en pantalla tienen algo que probablemente algunos de los presentes ya habrán leído, un elemento muy interesante que anotó en un informe el estudio de la OCDE sobre integridad en Costa Rica. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico en el año 2022 hizo este estudio y encontró en Costa Rica algo muy interesante que no está determinado de esta manera en todos los países, y es que en Costa Rica el tema de la ética se trabaja por separado del tema de la legalidad, del derecho.

La ética busca la prevención; y el derecho, que las personas cumplan la Ley, de modo que quienes no cumplan serán sancionadas. La ética no sanciona.

Hace el comentario porque en ocasiones se busca la gestión en otros países para saber qué se hace, pero se pierde la perspectiva de que el país de pertenencia se caracteriza por ser punta de lanza en muchos aspectos y este es uno de ellos.

La orientación dada por la Comisión Nacional de Ética y Valores claramente separa la ética pública de consideraciones legales y disciplinarias y lo cataloga como una buena práctica de acuerdo con las lecciones aprendidas, incluso, dice que esta separación clara debe conservarse, entonces, la recomendación es que, en materia de integridad, sigan actuando como lo están haciendo.

Esto lleva a entender lo siguiente: para tener políticas anticorrupción hay que prevenir, detectar, controlar y sancionar. Todo esto es necesario en las organizaciones, porque siempre ocurren ciertas situaciones.

Ya se observó en los datos que incluso en los países más sanos en temas de corrupción suceden problemas, por eso, la prevención debe generarse desde la ética, también la prevención se genera desde el derecho.

Ante el escenario de leyes más estrictas, donde las personas saben que pueden ser descubiertas en un acto ilegal y tienen la certeza de que van a ser sancionados por esas ilegalidades, el derecho funciona.

El derecho funciona porque entonces hay personas con un bajo desarrollo moral que pueden no cometer ciertos actos para no ser sancionados, así las cosas, el derecho cumple esa función preventiva, igualmente, el control interno por supuesto. Todo este ámbito es importante para generar prevención, pues cuanto más control interno haya, más prevención se generará.

Ahora bien, aunque la ética previene, cuando se entra en las siguientes etapas de detección, control y sanción, la ética, lamentablemente, se tiene que hacer a un lado y ahí, en forma definitiva, se debe contar con líneas de denuncia, popularmente denominadas como “líneas éticas”, son importantes, igual que el control interno, igual que el derecho.

En el país existe una confusión con el nombre que se le da a las líneas de denuncia. A partir de las normas del control interno se pueden encontrar algunas redacciones, por ejemplo, las llamadas faltas éticas, pues, técnicamente, se trata de faltas al deber de probidad, corrupción o fraude.

Si la ética es el pensar antes de actuar y es una cuestión preventiva, cuando ya ocurrió un acto, realmente es algo diferente, pues se puede tratar de corrupción, fraude u otras figuras normativas legales que podrían estar infringiéndose.

Al respecto, se pueden escuchar referencias a faltas presuntamente antiéticas, pero, en realidad, esas faltas no son antiéticas, sino improbas o presuntamente corruptas y fraudulentas.

Igual ocurre con lo que denominan en prevención como las eventuales conductas antiéticas, pues desde la Comisión Nacional de Ética y Valores se configura la corrupción con cierto tipo de redacción para ese tipo de eventos. Son eventuales conductas improbas, corruptas y fraudulentas, igual que los comportamientos antiéticos.

Todo este contexto los lleva a entender que, en cuestiones conceptuales existe un problema en el nivel nacional, pero dicho problema en realidad no es culpa de nadie en particular, más bien, es algo que ha ocurrido con el transcurrir de los años, por ejemplo, los partidos políticos tienen tribunales de ética, cuando en realidad esos tribunales lo que buscan es sancionar, no prevenir, incluso, existe una Procuraduría de la Ética y, al examinar las funciones de esa Entidad, ellos no enfatizan en la prevención, sino que reciben denuncias, analizan casos, toman decisiones y hacen recomendaciones en cuanto a si procede algún tipo de sanción administrativa, penal u otra.

Como ellos también tienen esa función, cuando se escucha esa Entidad con esas funciones, parece bien hablar de los términos de “faltas éticas” o “conductas antiéticas”, porque pareciera que la ética y el derecho son lo mismo, cuando en realidad no lo son, tienen sus diferencias, a pesar de que se han considerado iguales o, al menos, similares, son diferentes, aunque pueden ser como “hermanos”.

Al hablar del Derecho se alude a una cuestión heterónoma, lo cual significa que hay personas encargadas de dictar norma, entonces, a todos los demás les corresponde cumplir. Está el claro ejemplo de la Asamblea Legislativa, al cual emite leyes, es un grupo de personas que se ponen de acuerdo, definen la cuestión normativa y se decretan desde ahí leyes.

Otro ejemplo ocurre con este cuerpo colegiado, donde se definen algunas reglas internas, normativas, criterios o directrices, sobre lo cual lo que corresponde a las personas colaboradoras de la Institución es cumplir, es algo llamado heteronomía, a diferencia de la ética, la cual cumple un papel autónomo, de manera que cada uno, conforme a su propio fuero interno, toma decisiones.

A todos les pasa que pueden tener malos pensamientos y tentaciones, pero la pregunta es qué se hace con eso, es la gran pregunta: se traslada a la práctica y se escoge la voz interna buena o lo contrario. Se trata de una decisión estrictamente personal y propia, no hay heteronomía, no hay nadie que obligue a actuar de una u otra forma. En esa medida, todos tienen una gran responsabilidad, es decir, la ética tiene esa interioridad: a cada uno le corresponde tomar sus decisiones.

Hay un libro del autor Fernando Savater, quien es un escritor español contemporáneo. Él dijo “voy a escribir un libro para mi hijo, para que él entienda qué es esto de la ética”. Se trata de un pequeño libro de bolsillo. En la obra dicho autor explica que la ética en realidad tiene relación con el bien y el mal, con lo bueno y lo malo, y que todos pueden distinguir eso, pero en el desarrollo, también menciona que el asunto tampoco es tan sencillo, porque al escoger entre los conocidos personajes “blanco” o “rojo”, hay muchos “rosados” en el medio. Eso es justamente lo que desde cada interioridad se debe reflexionar y pensar antes de actuar.

Hecho un acto, bueno o malo, positivo o negativo, traerá sus consecuencias, pero la ética radica en pensar el previo, por eso se asevera que la ética busca la prevención y, por sí misma, no sanciona.

Sobre la pregunta de qué ocurre en muchas instituciones, en la Comisión Nacional de Ética y Valores han encontrado que en las instituciones definen un código de ética y que a éste le introducen un apartado de sanciones, pero ese instrumento es una guía de comportamiento, entonces, según la teoría y el marco teórico de la ética, eso no tiene mucho sentido, tampoco, desde la óptica de la legalidad, porque cómo se puede sancionar un acto ilegal, tendría que buscar la norma y la ley para ver cuál es la sanción aplicable para incluirla en el Código respectivo, de lo contrario, generaría un inconsistencia donde se sancione menos o más y ninguna de las dos cosas es correcta. Al final lo que se está haciendo en ese tipo de documentos es duplicar lo que ya está en la ley, o sea, se copia a un código una guía de conducta para las personas.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja pide disculpas por la interrupción. Estima que, con ese tipo de sanciones, se pretende haya más rapidez que con las sanciones judiciales, entonces, dependen del área o la institución, hay sanciones administrativas que son de más rápida ejecución, para luego conseguir la sanción judicial, o sea, quiere decir que sí hay duplicidad, pero, en todo caso, como no hay tribunales judiciales y solo hay una diferenciación sancionatoria, por ejemplo, en temas de los educadores o en temas de cierto tipo de empleados públicos que no pueden seguir ejecutando sus funciones en razón de un proceso que todavía ni siquiera inicia en la vía judicial. Solo quería hacer el aporte, no quiere interrumpir.

El director del Sistema Nacional de Valores Sr. Morales Loría está de acuerdo con el Sr. Sánchez Sibaja, porque al final la aplicación de la ley para que sea efectiva y para que genere dicho impacto, debe tener entre sus características esa prontitud.

Esto sucede en el país, sucedió el caso de La Trocha, escuchó en los medios de comunicación que tiene 10 años y no se ha resuelto, entonces, cuál es el mensaje: que las cosas perduran en el tiempo y se tarda muchísimo más de lo que se debiera en sancionar.

Ahora bien, esto tiene una solución distinta, que es incluir ese tipo de sanciones administrativas en alguna reglamentación interna. Las instituciones tienen esa posibilidad y, de hecho, dicha reglamentación dará pie a la sanción como tal y no necesariamente lo que está dentro del código de ética.

No desea que se malentienda el mensaje, pues de parte de su representada afirma que la ética no sanciona, sino que es preventiva y en los códigos de ética no debería existir marco sancionatorio, sin embargo, el derecho es coercitivo y, lamentablemente, necesario, este se ocupa, tiene que estar ahí, pero, siguiendo la recomendación de la OCDE, se busca que haya una separación de la cuestión ética, que es preventiva y no sancionatoria, y el derecho, que sí lo es.

Al tenor de lo anterior, hay reglamentaciones y formas dentro de las instituciones de generar esa guía, es necesario.

La gran pregunta es que, si la ética no sanciona, para qué sirve, sobre lo cual no se puede pensar que la única manera de que las personas generen un buen comportamiento es mediante la mera sanción o el castigo, o sea, un profesor no puede llegar al aula a decirle a sus alumnos "como ustedes no se portan bien, voy a empezar a sentarlos en granos de maíz", como era la usanza antes, según contaban. No se puede volver a eso.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja aclara que no los sentaban; los hincaban en granos de maíz a los estudiantes.

El director del Sistema Nacional de Valores Sr. Morales Loría indica que, por la sensibilidad en las rodillas, ese era un castigo terrible, sin embargo, hoy no se educa así a las personas, ahora la pregunta es si la educación actual es mejor o peor sin sanción; se espera que, por convencimiento, las personas logren hacer las cosas bien y no por el mero castigo.

Esto tiene su matiz también porque en la cuestión de la ética, lamentablemente, existe una realidad: no es para todos. Hay personas que definitivamente no cumplen la ley, crean un nuevo control, de modo que, para no incumplir, encuentran entonces un portillo de incumplimiento.

En esta línea, se crea un nuevo control y otra vez ese tipo de persona lo sorteas, por ejemplo, con la Ley de Tránsito, la sanción por brincarse un alto era de cierto monto y las personas cometían la falta con mucha frecuencia, entonces, cambiaron la penalidad, incrementaron a más de ₡200.000, entonces, a pesar de que la sanción es más fuerte, la gente sigue cometiendo la falta.

En definitiva, la ética busca forjar un buen carácter, o sea, en el entendido de no vino a conversar para forjar el carácter de nadie, eso es un convencimiento propio, depende del fuero interno y cada uno forja el carácter, nadie puede hacerlo por otro.

Es un tema de valores y una característica de estos es que practicarlo crea satisfacción y otras cosas más, pero una de las más importantes es que se aplica por convencimiento, o sea, dicho en otras palabras, porque el individuo quiere; si no quiere, no lo hará. Es un asunto de cada quien, tomando decisiones, pensar antes de actuar, es tomar decisiones correctas y por supuesto, que la ética busca apoyar al cumplimiento de la ley y el cumplimiento de las normativas relativas a los controles de cada institución.

Al respecto, mantiene la pregunta de qué es mejor: prevenir o sancionar. Hay otra autora contemporánea, quien escribió un libro sobre el propósito de la ética. Ella asevera, dentro del texto, que la ética sirve para abaratar costos. Eso qué significa.

Plantea el supuesto de que, si no hubiera ningún tipo de fraude, ningún tipo de corrupción o que fueran tan pocos estos incidentes, no sería necesario el trabajo de cumplimiento de *compliance*; fue necesario tener esos robustos equipos de control interno o tanta gente con procesos administrativos sancionatorios.

Justamente, lo que se busca con la ética es prevenir; no sancionar y eso termina traducéndose en un ahorro de costos para la administración.

Acota que hay poco tiempo, por tanto, se referirá someramente a la Encuesta Nacional de Prevención de la Corrupción del año 2020, es lo más reciente que tiene la Contraloría General de la República, también está la referencia y el enlace para consultar el dato. Al respecto, los ciudadanos consideran que la corrupción los perjudica en su vida cotidiana en un 86%. Se disculpa por la paleta de colores, es una captura de pantalla del contenido de la Contraloría y esos son los colores que escogió esa Entidad.

Se censó a los funcionarios públicos y también ellos consideran que los perjudican en su vida cotidiana, son datos muy parecidos, del 86% y 87%, y en el siguiente cuadro, les preguntan a los ciudadanos si conocen actos de corrupción, sobre lo cual el 22% ha sido testigo de actos de corrupción. Es un dato bastante lamentable, porque corresponde a 1 de cada 5 ciudadanos que conoce actos de corrupción. En la administración pública, el 31% ha sido testigo de esos actos, o sea, casi 1 de cada 3.

Ahora se denuncia, el 26% de los ciudadanos y el 72% de los funcionarios públicos, es un dato interesante porque la denuncia es un derecho, todo ciudadano, toda persona tiene derecho a denunciar, pero los funcionarios públicos tienen un deber, el deber de denuncia y, teniéndolo, no siempre lo hacen.

El 72% es un buen índice, pero todavía hay un grupo de personas que no denuncian y, ante la pregunta de por qué no lo hacen en la administración pública, la respuesta es que el 45%, o sea, casi la mitad, no lo hace por miedo a represalias; el 18%, porque denuncian y nada cambia o, peor, el 10%, porque hay desconfianza en el sistema.

Para terminar con algunos datos relacionados con esta Encuesta Nacional, se mencionan ahí acciones para prevenir la corrupción. Las personas se refirieron a la transparencia, al control, a la contratación del personal, a no participar en actos de corrupción. En cuanto a la administración pública, se habló de transparencia, educación y capacitación, lo cual es bastante interesante porque, definitivamente, aunque cada uno tiene que forjar su propio carácter, al final la ética es algo en lo que se puede capacitar a las personas, se puede conversar para que el tema de la ética esté vigente y que todos los funcionarios y personas se den cuenta de la importancia que tiene en la Institución, que no es una cosa muy filosófica, de frases o pensamientos agradables escritos.

Lógicamente, hay que denunciar y ser honestos, es lo otro que mencionan las personas y para esto, no desarrollará en este seno el modelo de gestión ética, pero sí se referirá a que existe en el país un modelo de gestión ética, sobre lo cual cabe preguntarse qué promueve.

Justamente, la Comisión Nacional de Ética y Valores lo que busca es orientar a las personas hacia el interés público, hacia el servicio de los ciudadanos, pues como instituciones de servicio público, hacia eso deben apuntar, por supuesto hacia el bien común.

Este modelo aplica a un postulado de ética dialógica, lo cual implica que las personas pueden ser escuchadas, es decir, todas las personas son interlocutores válidos, todos tienen algo que decir respecto a los temas de gestión en la organización, se puede tomar en cuenta a las personas y, por supuesto, como ya lo ha reiterado, el modelo es preventivo, lo que busca es un fortalecimiento de las buenas prácticas en las personas, en el ejercicio de sus funciones y actividades.

Acota que es una estrategia global en la gestión institucional mediante una actuación autorregulada por parte de cada organización, que ayude a la toma de decisiones, al ajuste de los planes estratégicos hacia la búsqueda del fin social y para asumir las responsabilidades frente a las personas quienes están esperando en la sociedad algo de la organización.

Este modelo tiene cinco fases: posicionamiento, diagnóstico, definición del marco ético, comunicación y formación, alineamiento e inserción de la ética y evaluación.

Explica que en el posicionamiento es tener una comisión vigente, activa que esté trabajando, pero lo más relevante es la parte de diagnóstico y definición del marco ético.

Detalla que el marco ético es contar con valores, un código de ética y una política en gestión ética.

Dice que los valores se definen entre todos, el código de ética no busca sancionar sino ser una guía para las personas y se lleva la sanción a otro apartado más normativo, más legal y la política no es solo un enunciado, conlleva un plan de acción de mejora con base en el diagnóstico que se va realizando.

Ese diagnóstico de oportunidad ética ofrece una serie de datos que parte de la casuística, es decir, pedir información de lo que suceda en la organización a las áreas recursos humanos, control interno, planificación estratégica, asesoría legal y a quienes llevan procesos administrativos sancionatorios no para conocer qué ocurrió de manera individual persona por persona, sino para cuantificar qué ocurre en la organización.

Añade que este modelo busca cuantificar comportamientos para obtener un dato que respalde los posibles planes de acción futuros, así como una encuesta de opinión y percepción.

Indica que en la Comisión Nacional de Ética y Valores tienen una serie de herramientas para cada uno de estos productos que conforman el marco ético institucional de manera que se pueda desde esa Comisión y de las personas encargadas de esa gestión puedan trabajar diferentes acciones.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja le parece muy didáctica y clara la exposición.

Menciona que en la diferencia entre la parte sancionatoria reglamentada con la parte legal ve una ampliación del concepto ético. Considera que el concepto ético depende de cada institución, motivo por el cual, el Reglamento tiene su importancia y además porque de manera interna algunas acciones deben ser antiéticas, pues si un empleado trabaja menos que el que está a la par ganando lo mismo, es antiético.

Desde el punto de vista sancionatorio legal jurídico judicial es ilegal, por eso la ampliación en temas éticos corporativos deben avanzar mucho más, pues podría ser que no cataloguen como delito una actitud frente al cliente o frente a la Institución, pero sí es antiético porque un colaborador cuando lo contratan firma una cantidad de condiciones en las que se compromete como funcionario como ser eficiente, cortés y otras.

Para una Institución es antiético que un colaborador gane igual y se incapacita cada vez que pueda, aunque no se pueda sancionar porque el dictamen médico se entregó de manera correcta.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega agradece a los expositores y a la Dirección Corporativa de Capital Humano por gestionar esta capacitación.

Manifiesta que en el Banco hay un comportamiento que ha podido identificar, en el sentido de que los jefes no sancionan y esperan que el proceso se eleve varias veces hasta que llegue a la más alta dirección y no desean sancionar a los colaboradores para evitar algunos problemas.

Entonces, muchas personas están fallando en el Banco desde el punto de vista ético, pero los jefes también están fallando porque no están haciendo lo que deben en ese sentido.

Señala que hay un problema estructural y cultural en el Banco, lo cual provoca que el funcionario que comete una falta no sea sancionado, se realice un proceso administrativo que se sube hasta el más alto nivel después de seis meses, gastando fondos de la Administración y recursos humanos en la Dirección Corporativa de Capital Humano.

Insiste en que hay problemas en la sanción y cree que han sido enfáticos en la administración superior del Banco, todas las capas medias evitan al máximo sancionar a los colaboradores por faltas pequeñas.

Expresa que ese es un problema cultural dentro del Banco y eso provoca una anarquía porque todos realizan lo que les da la gana.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja le parece que deben aplicar una sanción interna más fuerte para el jerarca quien no cumpla porque habría un incumplimiento de deberes, pues si una persona tiene una jerarquía tiene un alto nivel de responsabilidad con los resultados, pero también por faltar en las funciones que fueron asignadas.

El secretario general Sr. León Blanco procede a leer la propuesta de acuerdo:

Dar por conocida la charla sobre Gestión de Ética en las Instituciones Públicas.

Lo anterior, como parte de las actividades del Programa de Gestión Ética Institucional 2024, aprobado por la Junta Directiva Nacional mediante acuerdo JDN 6103 Acd-469 Art-5 inciso 2a, y según lo establecido en el artículo 33 del Código de conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Código de Ética) y el artículo 17 inciso 17.5 del acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo.

Todos los directores muestran su conformidad con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

“Dar por conocida la charla sobre Gestión de Ética en las Instituciones Públicas.

Lo anterior, como parte de las actividades del Programa de Gestión Ética Institucional 2024, aprobado por la Junta Directiva Nacional mediante acuerdo JDN 6103 Acd-469 Art-5 inciso 2a, y según lo establecido en el artículo 33 del Código de conducta del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Código de Ética) y el artículo 17 inciso 17.5 del acuerdo CONASSIF 04-16 Reglamento de Gobierno Corporativo”. (1259)

ACUERDO FIRME.

Al ser las **ocho horas con cincuenta y seis minutos** finalizan su participación virtual la directora de Capital Humano Sra. Silvia Goyez Rojas, la jefa de Bienestar al Personal Sra. Francis Berger Rojas y el director del Sistema Nacional de Valores Sr. Adolfo Morales Loria.

8.2.- Otras dependencias internas o externas. No hay.

8.3.- Sociedades Anónimas. No hay.

8.4.- Asamblea de Cuotistas. No hay.

ARTÍCULO 12

9.- Asuntos Varios.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja informa brevemente que el señor auditor le notificó su ausencia para la reunión de hoy, detalle que olvidó mencionar al inicio de la sesión.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega anuncia que el próximo 14 de diciembre el Banco Popular participará por segunda vez en el Festival de la Luz. Menciona que, aunque el año pasado fue una experiencia significativa como la primera participación del Banco, tuvo que caminar sola en el desfile, ya que no hubo una comitiva que la acompañara. Por ello, hace un llamado a todos los presentes para que este año se sumen y participen activamente.

También menciona que se planea diseñar un distintivo identificativo para el grupo, como una bufanda o prenda similar, para que todos los participantes estén claramente asociados al Banco Popular al inicio de la carroza.

Reitera que el desfile será el sábado 14 de diciembre. Explica que el desfile inicia cerca de su casa, por lo que propone reunirse allí alrededor de las 4:00 p. m. para realizar juntos la caminata previa al inicio del desfile, que será entre las 5:30 p. m. o las 6:00 p. m. Aclara que aún no se sabe el orden en el que desfilará la carroza, pues se asigna por medio de una rifa, pero espera que todos la acompañen para abrir el festival.

La directora Sra. Palomo Leitón consulta cuánto caminó el año pasado.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega responde que el año pasado caminó aproximadamente 700 metros durante el Festival de la Luz, pero destaca que enfrentó dificultades debido a que la carroza del Banco Popular fue la antepenúltima en desfilarse. Relata que tuvo que esperar en media calle por varias horas y que, ante la incomodidad, se vio obligada a pedir a alguien que le facilitara un carro donde pudiera sentarse, pues la espera se extendió por cerca de tres horas.

Expresa su esperanza de que este año el Banco Popular tenga mejor suerte en el orden del desfile y puedan salir como la tercera o cuarta carroza. No obstante, menciona que, si les toca desfilarse nuevamente en las últimas posiciones, ofrece su casa como centro de espera.

La directora Sra. Palomo Leitón pregunta cuántas tarimas estarán disponibles este año.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega responde que habrá una tarima con capacidad para 200 personas, siguiendo la misma dinámica del año anterior. Explica que esta estará destinada mayoritariamente a niños del personal del Conglomerado, así como a algunos clientes, quienes recibirán entradas repartidas con antelación.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja agradece la información y resalta la importancia de aprovechar este tipo de eventos para reforzar la presencia conglomerada y mediática. Señala que, el año pasado, incluso con la participación de un solo elemento simbólico —un cerdito de alcancía—, lograron una buena exposición. Confía en que este año sea más mediático y acertado.

Procede a levantar la sesión, agradeciendo la participación de todos e informando que la próxima reunión será al día siguiente en la sede central.

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

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja
Presidente

Sr. Juan Luis León Blanco
Secretario General