

## SESIÓN ORDINARIA 6160

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL CIENTO SESENTA** de la Junta Directiva Nacional, celebrada de manera presencial en la sala de sesiones y mediante la modalidad de videoconferencia en el sistema Webex, la cual se llevó a cabo en forma interactiva, simultánea e integral a las **DIECISÉIS HORAS CON CUARENTA Y SEIS MINUTOS DEL MIÉRCOLES TRECE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL VEINTICUATRO**. La convocatoria a la presente sesión se efectuó de conformidad con lo dispuesto en la ley. Asistentes: el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja, el vicepresidente Sr. Eduardo Navarro Ceciliano, la directora Sra. Iliana González Cordero, la directora Sra. Clemencia Palomo Leitón, el director Sr. Raúl Espinoza Guido, la directora Sra. Shirley González Mora y la directora Sra. Nidia Solano Brenes.

Además, participaron en modalidad virtual: la gerente general corporativa Sra. Gina Carvajal Vega, el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez, y el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas. Participaron en modalidad presencial: el subgerente general de Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, el auditor interno a. i. Sr. Marco Chaves Soto, el asesor legal Sr. Manuel Rey González y el secretario general Sr. Juan Luis León Blanco.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** hace la comprobación del quórum. Se cuenta con el quórum completo para iniciar la sesión.

Una vez comprobado, se procede con el conocimiento del orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta.

Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 6158.

3.- Asuntos Informativos.

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

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

8.- Asuntos Resolutivos:

8.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

8.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional.

8.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Auditoría.

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación el plan de trabajo correspondiente al periodo 2025 de la Auditoría Interna. (Ref.: Acuerdo CCA-21-Acd-205-2024-Art-6)

8.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa.

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el Informe Ejecutivo de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30 de setiembre de 2024, en atención al acuerdo JDN-6022-Acd-848-2023-Art-7, Inc.38. (Ref.: Oficio GGC-1400-2024)

8.4.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite las respuestas a cada una de las consultas planteadas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, en atención al acuerdo JDN-6147-Acd-1058-2024-Art-11. (Ref.: Oficio GGC-1456-2024)

8.4.3.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe elaborado por la Dirección Corporativa de Capital Humano, mediante el oficio DIRCCH-1563-2024, en el cual se detalla las acciones ejecutadas relacionadas con el proceso de reclutamiento y selección para el nombramiento interino del auditor de la Sociedad Servicios Compartidos. (Ref.: Oficio GGC-1517-2024)

8.5.- Otras dependencias internas o externas.

8.6.- Sociedades Anónimas.

Popular SAFI

8.6.1.- La Junta Directiva de Popular SAFI eleva, para conocimiento, el Informe de Gestión de Popular Fondos de Inversión correspondiente al tercer trimestre del 2024. (Ref.: Acuerdo JDSAFI-701-Acd-555-2024-Art-13)

Popular Seguros.

8.6.2.- La Junta Directiva de Popular Seguros, Correduría de Seguros, S. A. traslada, para conocimiento, el Informe Trimestral de Gestión de Popular Seguros. (Ref.: Acuerdo JDPS-458-Acd-459-2024-Art-12)

Popular Pensiones.

8.6.3.- La Junta Directiva de Popular Pensiones remite, para conocimiento, el Informe de Gestión de Popular Pensiones, correspondiente al III trimestre del 2024. (Ref.: Oficio PEN-947-2024)

8.7.- Asamblea de Cuotistas.

9.- Asuntos Varios

9.1.- Informe sobre los plazos de los acuerdos de Junta Directiva Nacional”.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** propone dar por conocido el orden de día.

Todos los directores presentes indican su conformidad con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el orden del día para la sesión ordinaria 6160, celebrada el 13 de noviembre de 2024”. (1226)**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria 6158.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta si hay observaciones al acta n.º 6158.

Al no existir ningún comentario, propone aprobarla.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“Aprobar el acta de la sesión ordinaria 6158 celebrada el 6 de noviembre de 2024”. (1227)**

## **ARTÍCULO 3**

4.- Asuntos de Presidencia.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** solicita al Sr. Eduardo Navarro Ceciliano que lea la moción del tema que desea discutir.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** lee la moción:

**CONSIDERANDO:**

*1. Que los bienes adjudicados representan un activo importante por gestionar en la operación del banco y que en los informes financieros periódicos presentados a este órgano de dirección, siempre se denotan oportunidades de mejora que merecen un seguimiento por parte de esta Junta Directiva.*

2. Que se han venido realizando gestiones por parte de la administración para disminuir los riesgos asociados con la excesiva cantidad de bienes adjudicados y todos los costos que implican una adecuada gestión.

3. Que el órgano de control de la tercera línea de defensa ha venido elaborando informes a la administración para atender este importante rubro.

**SE ACUERDA:**

*Solicitar a la Auditoría Interna, remitir a esta Junta Directiva el último informe realizado sobre los bienes adjudicados del Banco, junto con el avance de los reportes generados por la administración para atender las observaciones del órgano de control. Indicar en la presentación las principales conclusiones y recomendaciones.*

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pregunta si están de acuerdo con esa propuesta.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“CONSIDERANDO:**

**1. Que los bienes adjudicados representan un activo importante por gestionar en la operación del Banco y que en los informes financieros periódicos presentados a este órgano de dirección siempre se denotan oportunidades de mejora que merecen un seguimiento por parte de esta Junta Directiva.**

**2. Que se han venido realizando gestiones por parte de la Administración para disminuir los riesgos asociados con la excesiva cantidad de bienes adjudicados y todos los costos que implica una adecuada gestión.**

**3. Que el órgano de control de la tercera línea de defensa ha venido elaborando informes a la Administración para atender este importante rubro.**

**SE ACUERDA:**

**Solicitar a la Auditoría Interna, remitir a esta Junta Directiva el último informe realizado sobre los bienes adjudicados del Banco, junto con el avance de los reportes generados por la Administración para atender las observaciones del órgano de control.**

**En la presentación se deberá indicar las principales conclusiones y recomendaciones”. (1213)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 4**

**La directora Sra. Solano Brenes** desea que le informen sobre el estado del personal del Banco que labora en la provincia de Guanacaste y de los bienes del Banco, debido a la emergencia nacional actual.

Pide que expliquen cómo se están preparando para los próximos días.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** comenta que las oficinas están bajo vigilancia permanente y se encuentran en buen estado, ninguna de las oficinas está en emergencia, a pesar de estar ubicadas en zonas de emergencia.

Añade que entre las 6:00 a. m. y 7:00 a. m. revisan el estado de las oficinas comerciales y las zonas y menciona que hoy cerraron la oficina de Nosara, debido a que estaba afectado el acceso al sector de Nosara, por tanto, a los compañeros les pidieron que laboraran mediante la modalidad de teletrabajo. Recalca que esa es la única oficina que cerraron a las 8:00 a. m.

Añade que en la tarde tomaron dos decisiones con dos oficinas adicionales, una es la oficina de Jacó porque el personal de esa oficina reside en Orotina, motivo por el cual, deben trasladarse de Orotina a Jacó y existe un peligro fuerte de derrumbes en el trayecto hacia Orotina y por esas razones tomaron la decisión de cerrar a las 2:00 p. m. para que el personal regresara a su casa en Orotina.

La otra oficina que se cerró en la tarde fue específicamente la de Paquera, con el fin de cuidar la integridad del personal.

Detalla que él pidió un informe a las 5:00 p. m. y le indicaron que hasta el momento no se han presentado situaciones adicionales; no obstante, enviaron una instrucción a los directores regionales y al director de Banca de Personas que el día siguiente entre las 6:00 a. m. y las 7:00 a. m. tomen decisiones si se complica alguna otra oficina para avisar a las personas con anticipación.

Asegura que están en constante monitoreo de todas las oficinas del Banco. Las zonas más afectadas por el estado del tiempo son el Pacífico Central, Pacífico Norte y Pacífico Sur, el Caribe no tiene problema, ni la Zona Norte.

Agrega que les preocupa un poco la Zona Sur por el crecimiento del río Térraba, específicamente se refiere a las oficinas de Palmar Norte, Ciudad Neily y San Vito.

Apunta que dio una orden de abastecer los cajeros electrónicos más de lo normal, por aquello de que se complique el acceso durante el fin de semana, pero existe la dificultad de que no hay billetes de ₡20.000, entonces, hay que cargar con billetes de ₡10.000, por lo que la carga no es tan alta como se logra con billetes de ₡20.000.

Sumado a lo anterior, están abasteciendo las bóvedas auxiliares de Guanacaste, por aquello de también se complique el acceso.

Repite que todo se está monitoreando, existe una Comisión de monitoreo de la situación.

Reitera que solo han debido cerrar las oficinas mencionadas, una de manera total y la otra temporal.

Comenta que además lo llamaron del Sindicato porque estaban muy preocupados y él les indicó que la autorización de cerrar una oficina era una decisión del director regional en conjunto con el gerente de la oficina, o sea, eso no quiere decir que, si el personal llama al Sindicato, se toma la decisión de cierre, pues debe existir una justificación técnica que determine si la oficina debe o no cerrar.

Recalca que esas decisiones se basan en justificaciones técnicas.

## ARTÍCULO 5

### 5.- Asuntos de Directores.

**La directora Sra. González Cordero** propone modificar un acuerdo que tomaron en la sesión del día anterior, comprende que lo tomaron en firme. Se refiere al acuerdo del punto 8.6.1 de la agenda de la sesión anterior, sobre el tema de los fiscales de las juntas directivas, en el cual se aprobaron en el perfil los requisitos exigibles mínimos.

En cuanto a la formación académica aprobaron que el candidato debe tener un grado mínimo de licenciatura en alguno de los siguientes ámbitos: Derecho, Ciencias Económicas, Ingeniería industrial.

Propone que la redacción sea la siguiente: "Con grado mínimo de licenciatura, de preferencia en alguno de los siguientes ámbitos: Derecho, Ciencias Económicas, Ingeniería industrial".

Explica que el objetivo de ese cambio es no excluir a otras profesiones que puedan conformar la fiscalía de algunas subsidiarias; por ejemplo, periodistas, doctores, sociólogos y otros que son trabajadores del Banco. Sin esos cambios estarían imposibilitando la oportunidad de participar, aunque sean licenciados.

Dice que al incluir "de preferencia" amplían el ámbito a los trabajadores de Costa Rica quienes tengan un grado mínimo de licenciatura.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pregunta si hay taxativamente una serie de profesiones específicas en alguna legislación con respecto a la conformación de este tipo de empresa, porque puede llegar un licenciado en Artes Cinematográficas.

Por ejemplo, en el concurso específico para la carrera diplomática señalan de manera taxativa por Ley las profesiones que pueden optar.

De ese modo, si no está de manera taxativa en la Ley de manera previa, no tiene problemas al respecto y pueden ampliarlo según la solicitud de la Sra. Iliana González.

Pide al Sr. Manuel Rey que se refiera al respecto antes de aceptar la sugerencia, la cual debería convertirse en una revocatoria del acuerdo para plantear un acuerdo que incluya la nueva redacción.

**El asesor legal Sr. Rey González** señala que es solo incluir una única palabra "preferiblemente", además no hay restricciones a nivel normativo que apunten a incluir o excluir unas u otras carreras.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta si procede revocar el acuerdo para plantear otro nuevo con la adición señalada o solo deben proponer la adición.

**El asesor legal Sr. Rey González** responde que es solo una adición, no se cambia el contenido de lo definido previamente por esta Junta Directiva.

El tema de la atinencia o de la idoneidad se basa en los requisitos en cuanto a conocimientos y otros temas.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a votación la propuesta planteada por la directora Sra. Iliana González Cordero para incluir la palabra "preferiblemente" en las profesiones que solicitan como requisito exigible para el puesto de fiscal en las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Solicitar a la Secretaría General realizar un ajuste en los Requisitos Exigibles de la invitación a participar para formar parte como fiscal en las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado Financiero Banco Popular, a fin de que el punto 1 se lea de la siguiente manera:**

- 1) Formación académica: Con grado mínimo de licenciatura, preferiblemente en alguno de los siguientes ámbitos: Derecho, Ciencias Económicas, Ingeniería industrial". (1214)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 6**

**El director Sr. Espinoza Guido** solicita un permiso para ausentarse a la reunión del próximo miércoles 20 de noviembre de esta Junta Directiva, pues debe asistir a una actividad y no podrá presentarse a la sesión en la tarde.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** sugiere que la sesión la realicen el miércoles de manera virtual en la mañana. Pregunta al Sr. Raúl Espinoza si puede asistir con ese cambio.

**El director Sr. Espinoza Guido** responde afirmativamente.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** propone que la sesión del miércoles 20 de noviembre se lleve a cabo modalidad virtual a las 7:00 a. m., con el fin de que todos puedan participar.

Todos los directores manifiestan estar de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**"Realizar la sesión ordinaria del miércoles 20 de noviembre a las 7:00 a. m., de manera virtual". (1215)**

**ACUERDO FIRME.**

#### **ARTÍCULO 7**

8.3.1.- El Comité Corporativo de Auditoría eleva, para aprobación el plan de trabajo correspondiente al periodo 2025 de la Auditoría Interna. (Ref.: Acuerdo CCA-21-Acd-205-2024-Art-6)

Al ser las **diecisiete horas con cuatro minutos**, ingresa la jefa de Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna Sra. Ericka Rivera Pla.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** menciona que presentará el plan de trabajo correspondiente al periodo 2025 de la Auditoría Interna.

Recuerda que el plan de trabajo constituye una herramienta para el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos de la Auditoría Interna, en concordancia con las normativas y las mejores prácticas establecidas por el Instituto Global de Auditores Internos y por la normativa aplicable en el sector público costarricense, específicamente la Ley General de Control Interno y las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna del sector público.

Señala que el principal propósito de este plan es guiar todas las actividades de la Auditoría Interna para proporcionar una evaluación independiente, objetiva que comprenda la estructura de control interno, la gestión de los riesgos y los procesos de gobierno del Banco.

Aclara que el plan de trabajo fue diseñado desde un enfoque por procesos, mediante la valorización y priorización de ese universo auditable.

Se basa en las necesidades de la entidad y el entendimiento de su planificación estratégica. Se alineó al Plan estratégico de la Auditoría Interna y también al Plan estratégico institucional.

Indica que ese alineamiento pretende garantizar que las actividades que la Auditoría Interna vaya a ejecutar contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

Ese enfoque le permitirá a la Auditoría Interna un aporte y un valor agregado en búsqueda de la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión pública.

Recalca que este plan una vez que sea visto y aprobado por esta Junta Directiva será registrado en el Sistema de información de planes de trabajo de la Contraloría General de la República.

En cuanto al marco metodológico, específicamente la definición de este plan de trabajo para el 2025, asegura que siguieron una serie de pasos importantes y el primero es la comprensión del entorno institucional, pues deben conocer el contexto operativo de la entidad, su misión, su visión, sus objetivos estratégicos, con el fin de alinear el plan de trabajo.

El segundo se basa en las consultas a las partes interesadas, es decir, a la Junta Directiva y a la Administración, por ser los clientes internos de la Auditoría Interna y es fundamental escuchar a esas dos instancias.

El tercer paso es la revisión del universo auditable y dice que con base en todos los procesos y servicios que desarrolla el Banco deben revisar el universo auditable para verificar que todos los procesos estén contemplados, evaluar todo a nivel interno, principalmente el control interno, la gestión de los riesgos y el cumplimiento normativo.

Una vez que revisaron ese universo auditable y lo actualizaron, en cuarto lugar, realizan una identificación de los factores de riesgo por medio de una evaluación integral de todo ese universo auditable, considerando tanto los factores internos como los externos y el sistema de control.

Después de que se haya identificado y calificado ese universo auditable, proceden con el quinto paso, que es la priorización de áreas de procesos críticos, es decir, los procesos más vulnerables o estratégicos que requieren especial atención por parte de la Auditoría Interna.

Seguidamente establecen el ciclo de auditoría. Recuerda que ese ciclo inició en el 2024 porque debían buscar una cobertura equilibrada de ese universo auditable, además de eficiente al priorizar riesgos y recursos.

A partir de esto se planifica con los recursos humanos y técnicos de la Auditoría Interna para la ejecución del plan y se definen los objetivos generales de cada actividad que se va a desarrollar durante el próximo año.

Señala que luego está el desarrollo del plan de trabajo con un cronograma detallado por cada una de las auditorías y otras actividades definidas y ya se encuentran en la aprobación del plan, el cual fue revisado y aprobado por el Comité Corporativo de Auditoría y hoy se somete a conocimiento y aprobación de esta Junta Directiva. Posteriormente, seguirá el monitoreo del plan por la Auditoría Interna y por el Comité Corporativo de Auditoría.

Con respecto a los criterios de valoración, indica que es importante la observación planteada por la Contraloría General de la República sobre incluir temas alrededor del perfil de riesgos de los procesos, lo cual se viene haciendo desde hace un par de años. Ahora, puntualiza los criterios de evaluación: la complejidad de la actividad, la calificación obtenida de las auditorías anteriores, el impacto de ese proceso en los objetivos institucionales, el tiempo transcurrido desde la última auditoría, el cumplimiento normativo, pues se dio énfasis especial al cumplimiento normativo en los procesos.

Hay tres indicadores basados en el perfil de riesgos de los procesos, uno en los procesos operativos y otro en fraude, el impacto en el negocio, el perfil de riesgo tecnológico y el perfil de riesgo institucional, lo cual es muy importante a la hora de hacer la valoración del universo auditable.

Recuerda que se desarrollan auditorías por riesgo, se da seguimiento a planes, proyectos y temas relevantes, así como a la atención de recomendaciones, el proceso de aseguramiento de la calidad de la auditoría y hay actividades no programadas, actividades permanentes y auditoría forense (investigaciones), donde se incluye lo concerniente a auditorías continuas, entre otras actividades.

Acercas de los ejes principales sobre los cuales se desarrolla el plan de trabajo para el próximo año, advierte que en la parte de negocios se está dando énfasis a temas claves como la gestión y el otorgamiento de crédito, Tarjeta de crédito y débito (MasterCard y VISA) tanto en su operación como en su administración y comercialización.

Asimismo, se da énfasis a todo lo concerniente a banca digital, canales electrónicos y alternos, BP Salarios, Cajeros automáticos, así como al cumplimiento de la Ley 7786, la gestión de crédito de Banca Social, dado que es un estudio que tiene especial importancia el próximo año a solicitud de quienes conforman esta Junta Directiva.

Además, se enfocarán en los ingresos por servicios, lo cual es muy relevante y tiene a todos ocupados, también el mercadeo y todo lo concerniente a la inteligencia de datos en el Banco.

En temas de soporte, se analizará el gobierno corporativo con énfasis en las juntas de crédito local, la gestión integral de riesgos y la revisión de riesgos específicos estratégicos. Añade que se hará un estudio sobre la gestión del cumplimiento normativo —al cual se ha dado especial énfasis últimamente—, la fiscalización de contratos, la gestión de la ética y la cultura institucional y un estudio importante sobre la gestión financiera y tributaria, pues es un tema que merece especial atención.

Asimismo, se va a estudiar la administración del presupuesto institucional, la administración del cobro judicial, la gestión de proyectos, entre otros. Igualmente, se va a mantener la actividad de arquezos en todas las oficinas, por tratarse del manejo de efectivo.

Menciona que en materia de tecnología de información se revisará lo relativo al gobierno de TI, cumplimiento, gestión de la estrategia, contratos, licenciamientos, CCLA de gobierno estratégico, la gestión de la seguridad y ciberseguridad, infraestructura de TI —incluyendo plataformas, telecomunicaciones, bases de datos, cambios—, la gestión de servicios en la nube y la gestión de proyectos en materia tecnológica.

En lo que respecta a las auditorías forenses, se incorpora las denuncias e investigaciones, así como auditoría continua colaborativa que apoye el resto de los procesos de auditoría que se realizan, y la auditoría continua periódica, la cual es el análisis de alerta de transacciones de los diferentes servicios y productos del Banco Popular.

Sostiene que esos son los ejes principales del plan, pero hacia el final va a detallar un poco más las actividades del plan de trabajo. Es importantísimo el alineamiento de los estudios con los objetivos estratégicos y los objetivos en materia de experiencia del cliente, rentabilidad financiera, eficiencia operativa, experiencia del colaborador y desarrollo sostenible. Esta es una forma de demostrar cómo se alinea este plan de trabajo a la estrategia del Banco Popular.

Añade que se alinea también a algunos elementos estratégicos definidos, a saber, las líneas significativas, las prioridades estratégicas, hay lineamientos estratégicos, planes tácticos, iniciativas estratégicas y algunos otros temas relevantes. Estas son diferentes clasificaciones que ha establecido el Banco Popular y lo que se hizo fue alinearlas con todos los estudios por riesgo, así como las otras auditorías y todo lo que tiene que ver con el seguimiento de planes, proyectos y temas relevantes.

Igualmente, se hizo una vinculación con el perfil de riesgos institucional, pues es importante determinar cuáles riesgos están asociados a cada estudio, así como para el seguimiento de los temas relevantes, proyectos y planes.

De igual modo, se hace un alineamiento del plan de trabajo a las iniciativas del plan estratégico de la Auditoría Interna, donde se había establecido dos iniciativas para darle un énfasis especial a la rentabilidad y la eficiencia y cumplimiento normativo.

De acuerdo con dicho alineamiento, se clasifican los estudios por riesgo para determinar cómo van a contribuir en cada una de esas iniciativas de rentabilidad y riesgo de incumplimiento y sanciones o en ambos. Algunos no tienen esa clasificación por el tipo de estudio que es, pero igualmente se hace esa vinculación para alinear el plan de trabajo al plane estratégico.

Recuerda que el universo de auditoría es de 121 procesos y la cobertura mediante estudios programados, que son 46 estudios, es de un 38%, el seguimiento mediante otras actividades del plan es de un 36% y los elementos auditables sin cobertura son 32, equivalentes a un 26%.

Señala, en cuanto al nivel de riesgo de esa cobertura, que hay 11 unidades auditables y se han programado 9, para una cobertura del 82%. Más adelante explicará por qué dos no se estarán cubriendo el siguiente año, pese a que son de riesgo alto. En riesgo medio la cobertura es del 36% y de bajo riesgo es de un 26%. En resumen, para el año 20245, se va a tener una cobertura del universo auditable de 38%.

Aclara que uno de los dos estudios de alto riesgo se refiere al gobierno corporativo y alta gerencia y la justificación es que en el segundo semestre se aprobó el nuevo modelo de gobernanza corporativa para la entidad, por lo que en 2025 el Banco Popular estará en el proceso de implementación de la mayoría de esos elementos, razón por la cual se considera que se debería dar espacio a su implementación para, después, hacer una auditoría.

El otro estudio es sobre la gestión de la continuidad de TI, pues en octubre se emitió un informe en esta materia, donde se expuso una cantidad de brechas importante que está generando diversos planes de acción que debe atender la Administración y muchas de esas actividades se van a traslapar durante 2025, por lo que lo que se haría es darle seguimiento a su atención.

Sobre la cobertura en el ciclo de auditoría, reitera que el ciclo empezó en 2024 y termina en 2026. En 2024 la cobertura será del 31%, para el 2025 la cobertura será del 38% y en 2026 se lograría una cobertura del 31%, para completar la cobertura total estimada del ciclo de auditoría, lo cual es parte de los requerimientos que la Contraloría General de la República le hace a la Auditoría Interna.

Destaca algunos temas relevantes de solicitudes de la Administración que se considera en esta planificación, por ejemplo, resaltó el especial énfasis a la planificación estratégica institucional, el cumplimiento normativo, la transformación organizacional, el monitoreo de los servicios de TI, seguridad de la información y todo lo que es gestión, gobierno e inteligencia del dato, la eficiencia operativa, los canales electrónicos, la sostenibilidad financiera, crédito (siempre está presente), banca social y todo lo que tiene que ver con el seguimiento de planes y proyectos estratégicos.

Presenta un detalle de todos los estudios que la Auditoría Interna pretende hacer el próximo año, entre los cuales resalta algunos de alto riesgo: estudios en materia de tecnología como la gestión de telecomunicación, servicios en la nube, ciberseguridad (va a estar dividido en dos estudios en ambos semestres), la gestión de plataformas, la gestión de cumplimiento normativo, inteligencia de datos, la gestión de crédito corporativo, la gestión del cumplimiento de la Ley 7786, entre otros.

También hay temas como teletrabajo, la gestión financiera, la gestión integral de riesgo, ingresos por servicios, la gestión de gobierno de TI; hay muchos temas en los cuales se debe poner especial cuidado. Asimismo, lo que tiene que ver con el seguimiento de planes, proyectos, temas relevantes, por ejemplo, el seguimiento de la compra de activos y pasivos de Coopeservidores, el seguimiento del plan de acción del Acuerdo SUGEF 24-22, las estimaciones, la supervisión consolidada, las modificaciones en oficinas comerciales, las proyecciones financieras, la implementación de procesos, la ejecución del plan estratégico, la implementación del modelo organizacional, la estrategia de TI y los planes tácticos de negocios, soporte, transformación, mercadeo, cultura, sostenibilidad, proyectos de soporte a negocios en materia tecnológica.

Comenta que lo anterior es el plan de trabajo de la Auditoría Interna y que, por normativa, debe presentar el plan de trabajo de la Ley 7786, el cual contiene los procesos y los días asignados en temas como el financiamiento al terrorismo o armas de destrucción masiva, la debida diligencia reforzada, nuevas tecnologías, productos y los riesgos que pueden tener asociados su implementación, la metodología de clasificación de riesgos, entre otros.

Recuerda que el programa de la Ley 7786, igualmente, tiene un ciclo de auditoría, según el cual para el año 2025 la cobertura será de un 35% considerando todos los procesos de alto riesgo, 18% de riesgo medio y 14% de riesgo bajo. Así, en 2024 la cobertura es de un 43%, en 2025 se espera un 35% y en 2026 un 39% para cerrar el ciclo de auditoría en ese año.

Con esto, finaliza su exposición.

**El director Sr. Espinoza Guido** expresa que hará dos consultas concretas: cuando se habla de estudios de alto riesgo, cómo se define el grado de riesgo, es decir, si la Auditoría Interna tiene una metodología propia o si se apega a la clasificación definida por la Dirección Corporativa de Riesgo.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** contesta que, a efectos de los criterios de valoración del universo auditable, se definen los criterios de riesgo, por ejemplo, al proceso de crédito se aplican los criterios de valoración con base en las metodologías y las mejores prácticas que establece el Instituto de Auditores a nivel global. Hay criterios como la complejidad de la actividad, el resultado de la auditoría anterior, el impacto en los objetivos, el tiempo que ha transcurrido desde la última auditoría y se agrega el perfil de riesgos institucional, suministrado por la Dirección Corporativa de Riesgo.

**El director Sr. Espinoza Guido** pregunta qué tan alejado está este tipo de valoración de lo definido por la Dirección Corporativa de Riesgo, porque se está indicado que esta última es un insumo para la categorización que hace la Auditoría Interna y qué tan alejado está de ese criterio de riesgos.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** contesta que tendrá algunas desviaciones definidas técnicamente, porque un criterio que la Auditoría Interna debe incluir es el tiempo transcurrido desde la última auditoría.

Si la Auditoría Interna no ha hecho una auditoría recientemente y se debe cumplir con el ciclo de auditoría, aunque sea una actividad de bajo riesgo, debe desarrollarla, pero se le da un alcance apropiado, es decir, un análisis mucho más específico de ciertos temas en particular, por ser una actividad de bajo riesgo a la que se debe dar cobertura.

Posiblemente, esa actividad de bajo riesgo en el perfil de riesgos institucional definida por la Dirección Corporativa de Riesgo no vaya a aparecer, pero la Auditoría Interna sí debe incluirlo en su plan de trabajo obligatoriamente. Con todo, se asegura que todo lo que es de alto riesgo, o sea, las actividades claves, sean incluidas en el plan de trabajo. En la parte de alto riesgo hay mucha mayor coincidencia con lo que la Dirección Corporativa de Riesgo ha establecido, no obstante, la Auditoría Interna hace un trabajo un poco más profundo en este tema.



**El director Sr. Espinoza Guido** considera que por ser una línea de defensa debe de andar, aunque, obviamente, los abordajes son distintos y los objetivos son diferentes, pero la clasificación de una actividad o un proceso —como se denomine— debe ser similar.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** confirma que así es, pero por eso mencionó que hay algunas desviaciones por criterios que deben incluirse por normativa.

**La directora Sra. Solano Brenes** recomienda, al igual que lo sugirió a la auditora interna de Popular SAFI, que en el plan de trabajo de 2025 se debe agregar un fortalecimiento de la labor de la Auditoría Interna. Cuando recientemente ingresó a esta Junta Directiva y vio las autoevaluaciones, se dio cuenta de que hace falta que la gente entienda la importancia de la labor de dicha área y el beneficio que genera al Banco.

Por tanto, dentro de esa cultura o protección es entender que todos están en un mismo barco, pero eso se logra mejorando el riesgo de la misma labor de la Auditoría Interna y el fortalecimiento del cliente interno, porque, al fin y al cabo, eso es lo que tiene.

Resume que su recomendación, que está dentro de su campo, es que el próximo año tengan todos una mejor conceptualización y trabajo, para darle mayor importancia a la labor de la Auditoría Interna en procura del beneficio del Banco Popular. Que esto se incluya en la capacitación interna para fortalecer la cultura.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** agradece la recomendación y recuerda que también presentó el plan estratégico, donde se tiene todo un plan de capacitación de cierre de brechas del personal y de preparación sobre las nuevas tendencias en materia de auditoría, análisis de datos e inteligencia artificial, pues definitivamente hacia ahí tiene que ir.

Debido a lo anterior, en el plan estratégico se hizo todo un planteamiento para la capacitación y la mejora de los procesos internos de la Auditoría Interna y, además, se establecieron actividades y estrategias relativas al servicio al cliente interno tanto la Junta Directiva Nacional como la propia Gerencia General Corporativa y administración general del Banco Popular, por lo que hay actividades programadas, aunque en el plan de trabajo no se detalla el resto de actividades y proyectos internos, porque el énfasis que se da aquí es para que la Junta Directiva tenga claridad sobre dónde se va a concentrar desde el punto de vista de la ejecución de las auditorías.

**La directora Sra. González Mora** considera que fue una muy buena presentación, toda vez que estuvo muy bien enfocada en áreas de interés y anuncia que formulará dos preguntas relacionadas con los ejes principales: en cuanto a negocios, no vio de manera separada el interés de la Auditoría Interna por lograr la evaluación del desempeño en este conglomerado, sobre todo, en el eje de negocios y si está incluido en alguna otra. Además, pregunta sobre la gestión de las sucursales en este eje principal de negocios.

Asimismo, consulta sobre la cobertura del nivel de riesgos, pues el nivel alto se evalúa a un 82%, por lo que desea saber qué queda por ver en el 18% restante y, en cuanto a la Ley 7786, se evalúa el 100% de los riesgos altos, pero solo un 18% de los riesgos medio y si se refiere al área de cumplimiento, que es tan delicada.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** contesta que para la Ley 7786 la cobertura de riesgo alto es de un 100%, pero de riesgo medio el porcentaje es mucho menor, debido a que se debe cubrir el ciclo de auditoría en 3 años, por lo que no tendría la capacidad para cubrir todo el universo auditable en un solo año, de modo que deben distribuirlo.

**La directora Sra. González Mora** indica que entiende, pero se refiere a que un 18% de los riesgos medios le parece un poco bajo, pero si técnicamente se justifica, para ella estará claro.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** responde que se debe a que todo el énfasis se está dando al alto riesgo.

**El director Sr. Espinoza Guido** comenta que por eso planteó la pregunta, es decir, por lo relativo a la Ley 7786.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** considera importante recordar que se ha venido evaluando todo el universo auditable de la Ley 7786 y ya se ha pasado por cada una de esas actividades. Este año, con corte al tercer trimestre, se logró la cobertura de la parte del ciclo que se había definido en materia de la Ley 7786, por tanto, entre este año y el próximo se va a llegar a cerca del 58% de cobertura.

Indica que, del universo auditable del Banco, ese 82% deja dos estudios.

**La directora Sra. González Mora** aclara que preguntó qué quedaba por fuera, pero no está cuestionando el porcentaje.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** responde que queda continuidad de TI y gobierno corporativo de alta gerencia; esos son los dos estudios que quedan en espera para luego con las debidas justificaciones.

Con respecto a la gestión de sucursales, se tiene un estudio y sobre evaluación del desempeño, si entiende correctamente, sería sobre la gestión en general de cada uno de los procesos del Banco.

**La directora Sra. González Mora** explica que se refiere al rendimiento.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** recuerda que, dado que se audita los procesos, si se estudia el de crédito, dentro de esa evaluación se incorpora un apartado que tiene que ver con la gestión en el proceso de crédito, por ejemplo, de banca social a la cual se le creó una estructura, se le dieron recursos, se le hicieron inversiones importantes en esa materia, por tanto, se va a evaluar cuál es el resultado de esa gestión, cuál es el desempeño esperado de acuerdo con lo planificado. Normalmente, se incluyen evaluaciones de gestión en los procesos que se audita cuando corresponde.

**La jefa de Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna Sra. Rivera Pla** acota que en los anexos del plan de trabajo se incluye la clasificación que indica el tipo de estudio, a saber, de carácter especial, operativo o financiero. Los estudios que dicen “operativo” tienen esa connotación de eficiencia operativa o de gestión propiamente, pero eso no significa que, si en el plan anual se indicó que no va a tener esa connotación, cuando se entra a hacerlo se puede cambiar el alcance del enfoque del estudio.

**La directora Sra. González Mora** advierte que la pregunta que planteó sobre el desempeño es más enfocada al recurso humano, es decir, al rendimiento del recurso humano, que es un tema en el que ha insistido y que definitivamente es necesario para poder tener esos indicadores y poder levantar la rentabilidad por persona por sucursal. Ese era el enfoque de su pregunta.

Ahora, solo queda la consulta sobre la gestión de capital del Banco, es decir, si no va a haber un procedimiento de auditoría para evaluar ese proceso.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** responde que se tiene planificado un estudio de gestión financiera donde se incluye.

**La directora Sra. González Mora** admite que le habría gustado ver el tema separado, dada su relevancia.

Además, solicita a la directora Sra. Palomo Leitón prestar atención a estas observaciones para desarrollarlas en el Comité.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** comenta que le gusta mucho el plan de trabajo y cómo está estructurado, los anexos le dan una visión de las horas hombre que se le van a dedicar y especifica, por ejemplo, qué se va a auditar en cada actividad de riesgo alto, lo cual le da tranquilidad, por cuanto se sabe qué es lo que van a hacer.

Por tanto, felicita a todo el equipo de la Auditoría Interna, pues le parece un trabajo extraordinario, porque tiene claridad de qué se quiere hacer, cómo se pretende identificar las oportunidades de mejora y desglosa hasta la gestión misma del recurso humano que tiene asignado esta área. Si se detalla algo así, el seguimiento va a ser fácil.

Con respecto a la Ley 7786, si se compara cuánto representa eso con respecto al esfuerzo que va a hacer toda la Auditoría Interna, es decir, un 20% o un 30%, porque está el plan de trabajo de la Auditoría Interna y el plan de trabajo de la Ley 7786 por separado.

**La jefa de Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna Sra. Rivera Pla** contesta que en el anexo al plan de trabajo se encuentra como si fuera un solo estudio el de la Ley 7786 con una cantidad de recursos asignados y, aunque se vea una sola línea en el plan de trabajo, en el desglose estaría detallado en el programa de dicha ley.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** cuestiona si es un 20%.

**La jefa de Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna Sra. Rivera Pla** contesta que no cree, porque son pocas horas.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** cree que es un 10% pero puede conseguir el dato.

**La jefa de Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna Sra. Rivera Pla** dice que el tiempo asignado es de 240 horas, equivalente a una persona en tiempo efectivo.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** tal vez es un 5%.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** apunta que esta Junta Directiva acaba de aprobar una moción para solicitar un estudio a la Auditoría Interna sobre un tema específico, pero al revisar el plan de trabajo, desea comentar que, primero, cuando se trata de fondos e instituciones públicas y esta no es una excepción, aunque sea un banco, pues es un negocio, quiere tener claro que el trabajo de la Auditoría Interna permita esas bandas para que la Administración camine y tenga esa vigilancia sobre temas puntuales que se van volviendo repetitivos y, a veces, hasta anacrónicos que llegan a representar más que un riesgo, una amenaza real para el giro del negocio.

Además, estar claros de que la Auditoría Interna es la tercera línea de defensa que tiene el Banco, por lo que se debe permitir el flujo de toda la institución. Dice que este comentario es para tener claro que el acompañamiento desde el punto de vista legal que implica una auditoría tiene que ser muy claro, pero también comprender que la Administración necesita ese espacio y señalamiento que hace la Auditoría.

Apunta que se tiene un problema de 900 propiedades, que representan ₡40.000 millones, entonces se tiene un problema real. Quizás tal vez se confunde con una operatividad pequeña y se va perdiendo el rumbo de las funciones de las líneas de defensa del Banco. La exposición del plan es fundamental para que esta Junta Directiva conozca la actuación esperada de la Auditoría Interna.

**La directora Sra. Palomo Leitón** apunta que en el Comité Corporativo de Auditoría dentro del acuerdo se indicaron los temas que se ampliaron, se cuestionaron y fueron contestados debidamente por los auditores. Se indica que el Comité les dio especial relevancia a los temas de pignoración, mayor eficiencia a las oficinas comerciales.

Además, vinculación de riesgos inherentes y residuales, proyectos de desarrollo digital, gestión y otorgamiento de créditos tanto en las líneas significativas que están deficitarias como para la actividad de originación. Análisis objetivo de la eficiencia que pueda aportar la modalidad de teletrabajo, lo cual se discutió y se habló hacer ese estudio para el próximo año tomando en cuenta los costos operativos, la periodización y los temas normativos del Acuerdo Sugef 24-22, y los planes presentados por el Banco Popular ante la Sugef.

Estos fueron algunos de los temas que se discutieron y que quedaron plasmados en el acuerdo. Comenta que se hizo un llamado de atención a los auditores. Este informe se tiene que presentar el 15 de noviembre a la Contraloría, mientras que el Comité sesionó el lunes y tuvo que hacer otra sesión el martes urgentemente porque no estaban los cuatro informes de las sociedades en el gestor documental recibidos. Por lo tanto, se hicieron los llamados de atención para coordinar con la Secretaría, a fin de que esto sea abordado en los tiempos adecuados. Fue un llamado de atención tanto para la Secretaría como para las sociedades.

Dice que no había claridad ni siquiera del proceso, de modo que hay una moción dirigida a la Auditoría Interna para que defina claramente cuál es el proceso.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** añade que este plan de trabajo se incluirá en el sistema de la Contraloría una vez sea aprobado por esta Junta Directiva.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** propone como moción de acuerdo:

1. *Aprobar el plan de trabajo de la Auditoría Interna correspondiente al periodo 2025.*
2. *Aprobar el Programa anual para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786, correspondiente al periodo 2025.*

*Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 inciso v) y 25 del Reglamento Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Así como el artículo 30 inciso d) Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités Técnicos y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Versión noviembre 2024).*

Al respecto, la Junta Directiva acuerda por unanimidad:

**“1. Aprobar el plan de trabajo de la Auditoría Interna correspondiente al periodo 2025.**

**2. Aprobar el Programa anual para la evaluación, seguimiento y control de los alcances de la Ley 7786, correspondiente al periodo 2025.**

**Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 22 inciso v) y 25 del Reglamento Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Banco Popular y de Desarrollo Comunal. Así como el artículo 30 inciso d) Reglamento para la organización y funcionamiento de los Comités Técnicos y Comisiones del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal (Versión noviembre 2024)”. (1216)**

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y dos minutos** se retira la Sra. Ericka Rivera Pla, jefa de Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna.

## **ARTÍCULO 8**

8.4.1.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el *Informe Ejecutivo de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional* con corte al 30 de setiembre de 2024, en atención al acuerdo JDN-6022-Acd-848-2023-Art-7, Inc.38. (Ref.: Oficio GGC-1400-2024)

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y tres minutos** ingresan el jefe de la División de Control Interno Corporativo Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz y el director de Soporte al Negocio Sr. Miguel Mora González.

**El jefe de la División de Control Interno Corporativo Sr. Lizano Muñoz** comenta que este punto es el Informe Ejecutivo de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30 de setiembre de 2024. Este documento se remite por el informe de acuerdos periódicos de esta Junta Directiva. En el cuadro se presenta el resumen de todos los componentes del Modelo de Madurez.

Se tiene un componente de ambiente de control, en el cual está el compromiso, ética y estructura. Después, está el componente de valoración de riesgo, que tiene todavía una tarea pendiente para este año. También están las actividades de control, de las que no hay planes de acción por implementar. Sistemas de información sí tiene cuatro planes de acción por implementar relacionados con el Sistema de Información Gerencial (SIG), y el componente de seguimiento no tiene ningún plan de acción pendiente.

Al ser las **diecisiete horas con cincuenta y siete minutos** sale el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

Para este trimestre se debe informar, en cuanto al ambiente de control, un plan de acción que se llevó a cabo en este trimestre relacionado con la oferta de capacitación de la Universidad Corporativa. Se han abierto cursos de control interno, lo cual es parte del factor compromiso. Más adelante se presentarán los planes de acción que están pendientes, por ejemplo, el relacionado con ética, un plan de acción que va a finalizar en enero del próximo año. En el componente personal tiene el desarrollo del plan de capacitación, del que también se hace un informe a finales de marzo y es el que se va a llegar a cumplir para alcanzar ese 100%.

En cuanto al ambiente de control, la parte de estructura se ha informado no solo por este informe sino también por ser la normativa Sugef 4-22. La estructura estará completamente implementada a finales de este año y aquí también se evalúa. En lo que respecta a la evaluación de riesgo, se tiene un plan de acción pendiente, que es lo que tiene tanto la Dirección Corporativa de Riesgo como el Área de Riesgo Operativo, que son las actividades para implementar el plan de cultura de riesgo. El sistema SIG debe actividades en cuanto al alcance, calidad y control de sistemas de información. Esto reúne esos ocho planes de acción que están pendientes y que están para cumplirse en marzo del próximo año. A la fecha la totalidad de las actividades programadas están cumplidas, lo cual lleva a un 91% de calificación.

Dice que en actividades de control no hay ningún plan pendiente, así como en el seguimiento. La propuesta de acuerdo es dar por recibido este informe y dar por atendido el acuerdo periódico en cuestión. En la próxima entrega quizás se solicite que este informe ya no se presente con esta periodicidad.

**La directora Sra. González Mora** observa sobre el tema 1 de ambiente de control que en el 1.2 Ética dice: "anualmente se elabora un programa de gestión de la ética para fomentar comportamientos éticos dentro de la organización y los resultados se miden al final de período". Al respecto, pregunta cómo se mide algo tan intangible como el comportamiento ético en una organización. Al ser temas tan novedosos, desconoce cómo se hacen, de manera que desea saber cómo se planea medir.

**El jefe de la División de Control Interno Corporativo Sr. Lizano Muñoz** responde que esa valoración la hace Capital Humano, que tiene una forma de evaluar. Se debería ver esa evaluación a fondo, porque sigue habiendo situaciones de ética dudosa, ya que cuando se han visto los informes de ética se ha vislumbrado acoso laboral, acoso sexual, honestidad comprometida.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** manifiesta que ese estudio de ética tiene variables como cantidad de fraudes en oficinas, si son hombres o mujeres, cuáles son las variables socioeconómicas, edades, patrones de comportamiento, cantidad de denuncias por acoso, acoso laboral, acoso sexual, cantidad de funcionarios que tienen un proceso en la Auditoría o están siendo investigados por algún tipo de fraude que no solo requieran recursos, sino alguna vulnerabilidad de los sistemas.

Este informe lo hace Capital Humano y se ha identificado que requiere oportunidades de mejora, pero al menos hoy refleja las variables más importantes de lo que se pueda llamar ética. Por lo tanto, es esa cantidad de casos en todas las oficinas del Banco que tienen alguna condición basada en fraude o conducta de disciplina. Más o menos esas son las variables que se toman en cuenta.

**La directora Sra. Palomo Leitón** reitera a la Administración sobre el Sistema de Información Gerencial que se había hecho la promesa de que iba a estar listo para junio. En marzo se hizo un ejercicio de uno o dos puntos que ya estaban elaborados, pero ahora ya está propuesto para febrero de 2025, por lo que supone que esa fue la fecha que se le indicó a la Sugef. Espera que para el año entrante puedan hacer las pruebas como directores porque es muy importante para ellos poder acceder a la información en tiempo real y no tener que bucear en busca de información financiera, acuerdos o indicadores financieros que deben tener a la mano. Espera que esto no tenga prórrogas y que de verdad se cumpla en tiempo.

**El director Sr. Espinoza Guido** manifiesta que se ha descrito un avance del 91% de las actividades pendientes para crear un modelo de madurez del sistema de control interno, el cual debe decir cómo funciona algo en el mercado. En todo caso el modelo es una referencia, de manera que para llegar al 100% de cumplimiento de las actividades, una vez que se tengan ese modelo de madurez, cabe preguntarse qué se va a hacer con eso, cuál va a ser el aporte de valor para la gestión de control interno.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** responde que ese mismo tema lo preguntó ella cuando vio el resultado de este estudio y lo que indicaron fue que le falta muy poco al Sistema de Información Gerencial para ser terminado. La alta gerencia revisó que ahí se puede

ver la información financiera más importante del Banco, los indicadores sociales más importantes, captación, colocación por oficina, etc. Lo que se puede hacer es traer un avance para que esta Junta Directiva lo pueda a ver de modo demostrativo, pues le faltan algunas pantallas que se están trabajando en Analítica, pero es un alto porcentaje el que ya está culminado.

Se puede traer de nuevo para que los directores interactúen, se le da el acceso más sencillo para que puedan tener a mano toda la información gerencial que se genera en el Banco.

**El jefe de la División de Control Interno Corporativo Sr. Lizano Muñoz** agrega que este sistema lo está implementando el Banco desde hace 20 años. En el 2019 la Auditoría protestó sobre la manera como se estaba implementando esto, por lo que se dio un viraje para aterrizar más la metodología al Banco. Ciertamente, es una metodología de la Contraloría General de la República que se debe implementar y reportar los resultados. Desconoce si con la normativa 24-22 esto viene a solventarse.

**El director Sr. Espinoza Guido** opina que eso debería ser un esfuerzo para orientarlo hacia algo más aterrizado, ya que es precisamente el marco que genera la nueva normativa 24-22. En el tanto el Banco se aboque a eso y no se desvíe, cree que va a ser sumamente provechoso.

Al ser las **dieciocho horas con ocho minutos** ingresa el presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** mociona para: *Dar por recibidos los oficios GGC-1400-2024 y SGO-681-2024, mediante los cuales se remite el Informe Ejecutivo de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30 de setiembre de 2024. Lo anterior, en atención del inciso 38 del acuerdo JDN-6022-Acd.848-2023-Art.7.*

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por recibidos los oficios GGC-1400-2024 y SGO-681-2024, mediante los cuales se remite el Informe Ejecutivo de Seguimiento al Modelo de Madurez del Sistema de Control Interno Institucional con corte al 30 de setiembre de 2024.**

**Lo anterior, en atención del inciso 38 del acuerdo JDN-6022-Acd.848-2023-Art.7”. (1217)**

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con ocho minutos** se retiran el jefe de la División de Control Interno Corporativo Sr. Luis Alonso Lizano Muñoz y el director de Soporte al Negocio Sr. Miguel Mora González.

#### **ARTÍCULO 9**

**8.4.2.-** La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite las respuestas a cada una de las consultas planteadas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular, en atención al acuerdo JDN-6147-Acd-1058-2024-Art-11. (Ref.: Oficio GGC-1456-2024)

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

*1. Dar por conocido el oficio GGC-1456-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite las respuestas a cada una de las consultas planteadas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.*

*Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6147-Acd-1058-2024-Art-11.*

*2. Autorizar a la Secretaría General para que, con base en la propuesta contenida en el oficio GGC-1456-2024, proceda a dar respuesta al oficio ATT-316-2024 de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.*

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el oficio GGC-1456-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite las respuestas a cada una de las consultas planteadas por la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras del Banco Popular.**

**Lo anterior, en atención al acuerdo JDN-6147-Acd-1058-2024-Art-11.**

**2. Autorizar a la Secretaría General para que, con base en la propuesta contenida en el oficio GGC-1456-2024, proceda a dar respuesta al oficio ATT-316-2024 de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras”. (1218)**

#### **ACUERDO FIRME.**

## ARTÍCULO 10

**8.4.3.-** La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, remite el informe elaborado por la Dirección Corporativa de Capital Humano, mediante el oficio DIRCCH-1563-2024, en el cual se detalla las acciones ejecutadas relacionadas con el proceso de reclutamiento y selección para el nombramiento interino del auditor de la Sociedad Servicios Compartidos. (Ref.: Oficio GGC-1517-2024)

Al ser las **dieciocho horas con diez minutos** ingresa la directora corporativa a. i. de Capital Humano Sra. Silvia Goyez Rojas.

**La directora corporativa a. i. de Capital Humano Sra. Goyez Rojas** presente un resumen de todo lo que ha sido el proceso para la selección del auditor interino para el *share service*, lo cual es necesario para comenzar operaciones. Se había tomado un acuerdo de nombrar de manera interina al Sr. Julio Segura en el momento en el que la Contraloría General de la República ratificara el proceso.

Eso ya sucedió, pues la Contraloría remitió a finales de octubre la nota autorizando su nombramiento porque él había cumplido con todo. Se llevaron a cabo varias reuniones con el fiscal de la Contraloría, se revisaron todos los pasos y cuando él tenía alguna duda preguntaba. Además, participó la Secretaría General para que todo lo que se enviara estuviera como ellos lo requerían.

Habían solicitado que se indicara expresamente el periodo de tiempo en el que podía estar nombrado. Está escrito en la normativa que él puede ser nombrado hasta por doce meses, pero aun así se incorporó dentro del acuerdo. En resumen, ya se cuenta con el nombramiento del auditor, que ha sido ratificado por la Contraloría y la intención es que este señor empiece sus funciones en diciembre. Para eso se está recomendando tomar los siguientes acuerdos por parte de la Junta Directiva en calidad de Asamblea de Cuotistas, a saber, dar por conocido el oficio de la Contraloría que autoriza el nombramiento.

Además, definir el nombramiento del auditor a partir del próximo 02 de diciembre y definir como fecha de nombramiento del gerente general de la sociedad, en su papel de representante legal con facultades de apoderado generalísimo sin límites de suma el día 13 de noviembre de 2024 y la fecha en la que empieza regir su nombramiento con contrato laboral es después del nombramiento del auditor. Por lo tanto, si se nombra al auditor a partir del 02 de diciembre, entonces el gerente iniciará funciones a partir del 03 de diciembre.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** apunta que con esto se presentó una situación. El auditor interno alertó sobre una falla que hubo en el proceso, la cual no es vinculante, pero es importante comunicarlo. Hubo un acercamiento entre el Sr. Freddy Leiva y este auditor para explicarle de qué trata la sociedad de servicios compartidos, cuál era la responsabilidad que había, etc., y eso se podría ver como una entrevista de trabajo.

Dicho esto, la falla se dio en esa entrevista, pues es administración activa. Se le consultó al Sr. Manuel Rey, quien tiene un criterio legal sobre este proceso, por lo que le gustaría que se aclare para que esta Junta Directiva esté tranquila de la decisión que se pueda tomar.

**El asesor legal Sr. Rey González** explica que se hizo un repaso de todo este proceso y se vio la magnitud de cualquier falencia que haya podido tener el proceso. En cuanto a esa entrevista, con base en la información que pudo recabar determinó que esa entrevista en realidad no era una entrevista técnica ni estructurada, sino de acercamiento para conocer algunos elementos y poder transmitirle a la persona que participó sobre esto y poder realimentarse sobre el tema.

Desde ese punto vista, al haberlo propuesto por este órgano director a la Contraloría y esta última, mediante el oficio DFOE-CAP-2606 del 25 de octubre del 2024 haber aceptado esa nominación con las observación hechas, no se podría hablar de algún tipo de vicio o nulidad de carácter absoluta, sobre todo porque no hubo ningún perjuicio, nadie salió afectado, sino que fue un concursante único para un puesto interino, que más que un concurso, parece un reclutamiento a nivel de interinazgo. Es válida la observación que se hizo al respecto, pero no tiene ninguna afectación en este momento y tal como lo manifestó la Contraloría que no puede ser nombramientos que excedan un plazo de doce meses.

Cuando se dé el concurso, ahí habrá que ver detenidamente todos los requisitos que el ordenamiento establece y que las entrevistas necesarias sean brindadas, cuyas respuestas serán de conocimiento de este cuerpo colegiado. Es válido verlo como un aprendizaje cuando inicie ese concurso definitivo, pero en este momento no amerita ninguna acción, dejar que las cosas fluyan y que él desempeñe su función a nivel interino.

**La directora Sra. González Mora** considera importante que el Sr. Marco Chaves también exponga cuál fue su consulta y si se siente satisfecho en la manera como se abordó su advertencia.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** explica que no se ha revisado el proceso del concurso, simplemente se dio cuenta porque la persona nombrada es parte de la Auditoría Interna, y él comentó que lo habían citado a una entrevista, y le sorprendió quién lo estaba entrevistando. De ahí surgió la inquietud que él conversó con el Sr. Manuel Rey.

Ahora bien, esto es una oportunidad de cara al concurso definitivo para tener claro quién es el que entrevista, porque en primera entrada se pensaría que es la comisión a cargo del proceso o la propia Junta Directiva, sobre todo tratándose del puesto de un auditor.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** procede a leer la propuesta de acuerdo:

*1. Dar por conocido el oficio DFOE-CAP-2606 del 25 de octubre del 2024 que autoriza de nombramiento interino del Auditor Interno de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada por parte de la Contraloría General de la Republica.*

*2. Definir como fecha de inicio del nombramiento interino del auditor interno de la sociedad el 2 de diciembre de 2024, esto considerando el periodo desvinculación temporal del Banco.*

*3. Definir como fecha de inicio de nombramiento del gerente general de la sociedad en su papel de representante legal con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma el día 14 de noviembre de 2024 (para efectos de todos los trámites administrativos de inicio de operación correspondientes) y la fecha 3 de diciembre de 2024 como fecha de inicio del contrato laboral.*

*Lo anterior, de conformidad con la autorización otorgada mediante oficio DFOE-CAP-2606 (17918) del 25 de octubre del 2024, suscrito por el Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades de la Contraloría General de la República y con fundamento en el artículo 31 de la Ley General de Control Interno, n°. 8292, y el punto 2.2.2 de los Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna ante la Contraloría General de la República.*

Todos los directores manifiestan su acuerdo con la propuesta.

La Junta Directiva Nacional, actuando en funciones propias de Asamblea de Cuotistas de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada, acuerda por unanimidad:

**“1. Dar por conocido el oficio DFOE-CAP-2606 del 25 de octubre del 2024 que autoriza el nombramiento interino del Auditor Interno de Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada por parte de la Contraloría General de la República.**

**2. Definir como fecha de inicio del nombramiento interino del auditor interno de Popular Servicios Compartidos S. R. L. el 2 de diciembre de 2024, esto considerando el periodo de desvinculación temporal del Banco.**

**3. Definir como fecha de inicio de nombramiento del gerente general de Popular Servicios Compartidos S. R. L. en su papel de representante legal con facultades de apoderado generalísimo sin límite de suma el día 14 de noviembre de 2024 (para efectos de todos los trámites administrativos de inicio de operación correspondientes) y la fecha 3 de diciembre de 2024 como fecha de inicio del contrato laboral.**

**Lo anterior, de conformidad con la autorización otorgada mediante oficio DFOE-CAP-2606 (17918) del 25 de octubre del 2024, suscrito por el Área de Fiscalización para el Desarrollo de Capacidades de la Contraloría General de la República y con fundamento en el artículo 31 de la Ley General de Control Interno, n°. 8292, y el punto 2.2.2 de los Lineamientos sobre gestiones que involucran a la auditoría interna ante la Contraloría General de la República”. (1219)**  
(Ref.: Oficio GGC-1517-2024)

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **dieciocho horas con veintidós minutos** se retira la directora corporativa a. i. de Capital Humano Sra. Silvia Goyez Rojas.

Al ser las **diecinueve horas con cincuenta y dos minutos**, se retira el gerente de Popular Pensiones Róger Porras Rojas.

**8.7.- Asamblea de Cuotistas.** No hay.

#### **ARTÍCULO 14**

##### **9.- Asuntos Varios.**

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** menciona que la gerente general corporativa, Sra. Carvajal Vega recibió una invitación por parte de la Comisión Europea a Bruselas, a una mesa de trabajo. Solicita leer.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** especifica que la Gerencia General Corporativa dirigió el oficio GGC-1558-2024 a esta Junta Directiva con una invitación de la Comisión Europea. El objetivo final de esta mesa redonda es facilitar los flujos de capital de la Unión Europea hacia Costa Rica, para inversiones sostenibles.

Durante la mesa, los emisores tendrán la posibilidad de compartir sus puntos de vista en lo concerniente al potencial del mercado de bonos verdes en Costa Rica y podrá compartir sus planes de emisión de bonos verdes.

Menciona que hay un plan de diversas mesas de trabajo, donde se reúnen, es exclusivo para Costa Rica y hay inversionistas de la Comisión Europea. El periodo de la gira sería del 19 al 23 de noviembre. La fecha de regreso es el día 22. El lugar es el Bruselas Bélgica, la totalidad de los viáticos es cubierta en su totalidad por la Comisión Europea. Las fechas de salida y regreso podrán variar según la disponibilidad de vuelos.

La propuesta de acuerdo es: *Autorizar a la gerente general corporativa el viaje respectivo y nombrar en su lugar al gerente general de operaciones.*

**La directora Sra. González Cordero** considera que todas esas participaciones deberían ir representadas por un miembro de la Administración y uno de Junta Directiva Nacional, deberían acostumbrarse a eso y lo menciona no para esta actividad sino para futuro, pues no se debe dejar de participar este seno, habida cuenta de que se ha afectado mucho la imagen y no hay ningún plan para levantarla. Ese respeto y armonía entre este Órgano y Administración no debería perderse.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** indica que con más tiempo se puede agenciar participar, primero porque el tema es de primer nivel y, en segundo lugar, el fin de semana conversó con el director del Banco Centroamericano de Integración Económica y le pareció muy interesante la siguiente ronda en que están, sobre lo cual visitarán Viena, para conseguirle recursos a Costa Rica.

Somete a aprobación esta propuesta participación.

Todos los directores están de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Aprobar la participación de la señora Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, en una mesa redonda sobre el tema de desarrollo del mercado de bonos verdes costarricense, por realizarse en Bruselas, Bélgica, el 21 de noviembre del 2024.**

#### **OBJETIVO DEL VIAJE:**

**Participar en una mesa redonda sobre el tema de desarrollo del mercado de bonos verdes costarricense, donde se tendrá la participación de potenciales emisores de bonos verdes y sostenibles costarricenses y de inversores europeos para discutir del potencial del mercado de bonos verdes de Costa Rica.**

#### **TEMAS DE INTERÉS INSTITUCIONAL:**

**La mesa redonda reunirá a inversores europeos y emisores de bonos verdes costarricenses para facilitar intercambios entre los participantes y generar una discusión sobre el mercado de bonos verdes en Costa Rica.**

**El objetivo final de esta mesa redonda es facilitar los flujos de capital de la Unión Europea hacia Costa Rica para inversiones sostenibles. Durante la mesa redonda, los emisores tendrán la posibilidad de compartir sus puntos de vista en lo que concierne el potencial del mercado de bonos verdes.**

#### **NOMBRE DE LA PARTICIPANTE:**

**Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa**

#### **LUGAR POR VISITAR:**

**Bruselas, Bélgica**

#### **PERIODO DE LA GIRA:**

**Del 19 al 23 de noviembre del 2024.**

**Las fechas de salida y de regreso podrán variarse de acuerdo con la disponibilidad de vuelos.**

#### **VIÁTICOS Y OTROS GASTOS**



Los costos de viaje y alojamiento según lo indicado en la invitación serán cubiertos por la Comisión Europea.

La Comisión Europea brindará una compensación fija de €281 por noche por una estancia de máximo 2 noches en Bruselas. Esta compensación está destinada a los gastos de alojamiento en Bruselas y gastos misceláneos (transporte local, alimentación, etc.) durante los días en Bruselas. Los gastos que superen la compensación correrán a cargo del participante.

En total la participante recibirá 2 X €281, los cuales serán abonados por banco a más tardar 30 días después del evento.

Se autorizan los gastos de derechos de aeropuerto, seguros de viaje, trámites migratorios y otros gastos conexos (alquiler de equipo didáctico de apoyo, adquisición y reproducción de material bibliográfico, llamadas telefónicas -servicio *roaming*- y faxes oficiales a Costa Rica, gastos correspondientes al uso oficial de servicio de Internet y otros)". (1224)  
(Ref.: oficio GGC-1558-2024)

#### ACUERDO FIRME.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja somete a aprobación: Nombrar al Sr. Mora Mora entre el 19 y 23 de noviembre como gerente general interino.

Todos los directores están de acuerdo con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**"Nombrar al Sr. Daniel Mora Mora gerente general corporativo a. i. del 19 al 23 de noviembre de 2024, tiempo en que la gerente general corporativa estará ausente". (1225)**

#### ACUERDO FIRME.

La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega informa que el vuelo será el 19 de noviembre y regresará el viernes 22 de noviembre.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja indica que las fechas del acuerdo son para cualquier eventualidad.

La directora Sra. González Cordero explica que, en el caso de Popular Seguros, siempre ejecuta el acuerdo de sustitución sin especificar fechas, sino por el tiempo en la gerente de la Sociedad no estará, entonces, queda cubierto, no deja espacios al descubierto de modo que, como no está la figura mencionada, se deban volver a tomar acuerdos.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja recuerda los próximos martes y miércoles a las 7:00 a.m. serán de sesión virtual.

El asesor legal Sr. Rey González indica que no puede quedar tan acotado, no puede quedar abierto. El presidente tiene razón de fijar las fechas de domingo a domingo por cualquier eventualidad y eso está regulado.

El presidente Sr. Sánchez Sibaja manifiesta que, así las cosas, el acuerdo consignará entre el 19 al 23 de noviembre.

#### ARTÍCULO 15

9.1.- Informe sobre los plazos de los acuerdos de Junta Directiva Nacional.

El secretario general Sr. León Blanco menciona que cada cierto tiempo explicará ciertos temas producto de las reuniones sostenidas con el personal a cargo, las cuales son importantes. No hará una gran explicación o presentación, sino que en dos o tres minutos como máximo recordará a este seno algunos temas más importantes.

En particular, se refiere a los plazos, pues ya se tienen disposiciones establecidas en caso de que un acuerdo de este seno no establezca un plazo, pero hace una instancia respetuosa a este Órgano para que, cada vez que tome un acuerdo, consigne el plazo, esto le da seguridad a quien debe atenderlo y a este seno de que se cumplirá en determinado tiempo. Hará la recomendación de vez en cuando, este es el tema en esta ocasión y lo mismo hará con otros en dos o tres minutos, para que lo tomen en cuenta.

Al ser las **VEINTE HORAS** finaliza la sesión.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

Sr. Juan Luis León Blanco  
**Secretario General**