

## SESIÓN ORDINARIA 6170

Acta de la sesión ordinaria número **SEIS MIL CIENTO SETENTA** 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 **JUEVES DOCE DE DICIEMBRE 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 Operaciones Sr. Daniel Mora Mora, el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas, el asesor legal Sr. Manuel Rey González, el auditor interno a. i. Sr. Marco Chaves Soto y el secretario general Sr. Juan Luis León Blanco. Ausente con permiso: el subgerente general de Negocios Sr. Mario Roa Gutiérrez.

### ARTÍCULO 1

Inicia la sesión.

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

Asimismo, comunica que el auditor interno no estuvo presente en las sesiones del martes y el miércoles porque no había temas pendientes de la Auditoría Interna, según lo manifestado por el Sr. Marco Chaves Soto.

Se procede a conocer el orden del día:

"1.- Aprobación del orden del día.

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n° 6167.

3.- Asuntos Informativos.

3.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, gerente general de Popular Pensiones, remite a la Sra. Rocío Aguilar Montoya, superintendente general de pensiones, el criterio jurídico DIRJC-1284-2024 con el criterio legal sobre la aprobación de las actas de Junta Directiva de Popular Pensiones que a la fecha se encuentran pendientes de aprobación por parte del órgano de dirección, dado que el viernes 15 de noviembre del 2024 finalizó el nombramiento de los miembros de la Junta Directiva de Popular Pensiones correspondiente al periodo 2022-2024. (Ref.: Oficio PEN-1055-2024)

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, se refiere a la solicitud realizada por el Consejo Nacional de Supervisión Financiera (Conassif), sobre la consulta relacionada con el oficio CNS-1903-07, referente a los ajustes parciales propuestos al Reglamento sobre cálculo de estimaciones crediticias establecido en el Acuerdo CONASSIF 14-21. (Ref.: Oficio GGC-1631-2024)

4.- Asuntos de Presidencia.

5.- Asuntos de Directores.

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

7.- Asuntos Resolutivos:

7.1. Directorio de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadoras.

7.2. Secretaría de la Junta Directiva Nacional. (No hay)

7.3.- Comités de Apoyo.

Comité Corporativo de Riesgo.

7.3.1.- El Comité Corporativo de Riesgo eleva, para conocimiento, el Informe Integral de Riesgo del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente al mes de octubre de 2024. (Ref.: Acuerdo CCR-21-ACD-217-2024-Art-6)

7.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación en calidad de Asamblea de Accionistas, la propuesta de cambios de la Metodología para evaluar en el CFBPDC el riesgo de legitimación de capitales (LC) y los riesgos de financiamiento al terrorismo (FT) y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM) y de la Metodología para la identificación y valoración de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) asociados

a nuevas propuestas de desarrollo comercial o tecnológico en el CFBPDC, respecto de las cuales las juntas directivas de las subsidiarias comunicaron que no tienen observaciones. (Ref.: Acuerdo CCR-21-ACD-218-2024-Art-7)

7.4.- Asuntos de la Gerencia General Corporativa.

7.5.- Otras dependencias internas o externas.

7.6.- Sociedades Anónimas.

7.7.- Asamblea de Cuotistas.

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

8.1.- El Sr. Marco Chaves Soto, auditor general a. i., adjunta el informe de auditoría AIRI-11-2024 "Evaluación de Bienes Adjudicados", junto con la presentación de principales conclusiones y recomendaciones. (Ref.: Oficio AG-181-2024 y GGC-1648-2024)

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 6170 celebrada el 12 de diciembre de 2024". (1351)**

## **ARTÍCULO 2**

2.- Aprobación del acta de la sesión ordinaria n.º 6167.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** somete a aprobación el acta de la sesión ordinaria n.º 6167.

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 6167 celebrada el 5 de diciembre de 2024". (1352)**

## **ARTÍCULO 3**

3.1.- El Sr. Róger Porras Rojas, gerente general de Popular Pensiones, remite a la Sra. Rocío Aguilar Montoya, superintendente general de pensiones, el criterio jurídico DIRJC-1284-2024 con el criterio legal sobre a la aprobación de las actas de Junta Directiva de Popular Pensiones que a la fecha se encuentran pendientes de aprobación por parte del órgano de dirección, dado que el viernes 15 de noviembre del 2024 finalizó el nombramiento de los miembros de la Junta Directiva de Popular Pensiones correspondiente al periodo 2022-2024. (Ref.: Oficio PEN-1055-2024)

**El secretario general Sr. León Blanco** expresa que en el 3.1 el Sr. Róger Porras Rojas, gerente general de Popular Pensiones, remite a la Sra. Rocío Aguilar Montoya, superintendente general de Pensiones, el criterio jurídico DIRJC-1284-2024 con el criterio legal sobre a la aprobación de las actas de Junta Directiva de Popular Pensiones que a la fecha se encuentran pendientes de aprobación por parte del Órgano de Dirección, dado que el viernes 15 de noviembre de 2024 finalizó el nombramiento de los miembros de la Junta Directiva de Popular Pensiones correspondiente al periodo 2022-2024.

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

**"Dar por conocido el oficio PEN-1055-2024, mediante el cual el Sr. Róger Porras Rojas, gerente general de Popular Pensiones, remite a la Sra. Rocío Aguilar Montoya, superintendente general de pensiones, el oficio DIRJC-1284-2024 con el criterio legal sobre la aprobación de las actas de Junta Directiva de Popular Pensiones que a la fecha se encuentran pendientes de aprobación por parte del órgano de dirección, dado que el viernes 15 de noviembre del 2024 finalizó el nombramiento de los miembros de la Junta Directiva de Popular Pensiones correspondiente al periodo 2022-2024". (1345)**

## ACUERDO FIRME.

### ARTÍCULO 4

3.2.- La Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, se refiere a la solicitud realizada por el Consejo Nacional de Supervisión Financiera (Conassif), sobre la consulta relacionada con el oficio CNS-1903-07, referente a los ajustes parciales propuestos al Reglamento sobre cálculo de estimaciones crediticias establecido en el Acuerdo CONASSIF 14-21. (Ref.: Oficio GGC-1631-2024)

**El secretario general Sr. León Blanco** indica que en el punto 3.2 la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, se refiere a la solicitud realizada por el Consejo Nacional de Supervisión Financiera (Conassif), sobre la consulta relacionada con el oficio CNS-1903-07, referente a los ajustes parciales propuestos al *Reglamento sobre cálculo de estimaciones crediticias* establecido en el Acuerdo CONASSIF 14-21.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el oficio GGC-1631-2024, mediante el cual la Sra. Gina Carvajal Vega, gerente general corporativa, se refiere a la solicitud realizada por el Consejo Nacional de Supervisión Financiera (Conassif), sobre la consulta relacionada con el oficio CNS-1903-07, referente a los ajustes parciales propuestos al Reglamento sobre cálculo de estimaciones crediticias establecido en el Acuerdo CONASSIF 14-21”. (1346)**

## ACUERDO FIRME.

Al ser las **siete horas con nueve minutos**, ingresa el director corporativo de Riesgo Sr. Maurilio Aguilar Rojas.

### ARTÍCULO 5

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** manifiesta que no hay asuntos de Presidencia ni asuntos de Directores. Continúan con los asuntos resolutivos.

### ARTÍCULO 7

7.3.2.- El Comité Corporativo de Riesgo traslada, para aprobación en calidad de Asamblea de Accionistas, la propuesta de cambios de la *Metodología para evaluar en el CFBPDC el riesgo de legitimación de capitales (LC) y los riesgos de financiamiento al terrorismo (FT) y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM)* y de la *Metodología para la identificación y valoración de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) asociados a nuevas propuestas de desarrollo comercial o tecnológico en el CFBPDC*, respecto de las cuales las juntas directivas de las subsidiarias comunicaron que no tienen observaciones. (Ref.: Acuerdo CCR-21-ACD-218-2024-Art-7)

Al ser las **siete horas con treinta y cuatro minutos**, inicia su participación virtual la funcionaria de la Dirección Corporativa de Riesgo Sra. Yessica Pérez Brenes.

**El director corporativo de Riesgo Sr. Aguilar Rojas** hace notar que, debido a que es una metodología corporativa, debía ir primero a las sociedades. Cada junta directiva la vio y ahora corresponde, si esta Junta Directiva así lo considera, aprobarla.

Fundamentalmente, tiene que ver con una modificación en el criterio independiente sobre los resultados de evaluación que debe hacer la Dirección Corporativa de Riesgos; entonces, se modifica el capítulo III, que tiene que ver con la *Metodología para evaluar en el CFBPDC el riesgo de legitimación de capitales (LC)* y en donde se incorpora, en el acápite 7, el criterio independiente sobre los resultados de la evaluación.

Lo que se indica es el procedimiento que deberá seguirse para que, una vez que se tenga el resultado de la evaluación de riesgos de legitimación de capitales, la Dirección Corporativa de Riesgos emita su criterio.

Igualmente, en el capítulo IV, que es la *Metodología para la identificación y valoración de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) asociados a nuevas propuestas de desarrollo comercial o tecnológico en el CFBPDC*, esto cuando hay un cambio en el proceso o alguna mejora tecnológica que requiera cambios sustanciales que pudieran comprometer el riesgo de legitimación de capitales, se requiere, de acuerdo con la norma, el criterio independiente de Riesgo. Aquí se incluye el acápite 12, en donde se detalla el procedimiento a seguir.

Esa sería la propuesta y sería para ratificarlo como Asamblea de Accionistas en virtud de que es una norma conglomeral y la Sugef dispone, en el acuerdo CONASSIF 12-21, que debe ser previamente analizada y aprobada por las sociedades, aspecto que ya se había cumplido con ese proceso.

Reitera que la propuesta sería aprobar los ajustes a la metodología en los aspectos citados.

Al ser las **siete horas con treinta y ocho minutos**, inicia su participación virtual la jefa del área de Auditoría de Negocios Sra. Maritza Gómez Artavia.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** da lectura a la propuesta de acuerdo y se somete a votación:

*1. Aprobar la propuesta de cambios de la Metodología para evaluar en el CFBPDC el riesgo de legitimación de capitales (LC) y los riesgos de financiamiento al terrorismo (FT) y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM) y de la Metodología para la identificación y valoración de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) asociados a nuevas propuestas de desarrollo comercial o tecnológico en el CFBPDC.*

*2. Instruir a la Dirección Corporativa de Riesgo para que incorpore en el Manual de Administración Integral de Riesgos (MAIR), los cambios realizados a la Metodología para evaluar en el CFBPDC el riesgo de legitimación de capitales (LC) y los riesgos de financiamiento al terrorismo (FT) y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM) y de la Metodología para la identificación y valoración de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) asociados a nuevas propuestas de desarrollo comercial o tecnológico en el CFBPDC.*

*Lo anterior, en observancia de las disposiciones establecidas para la elaboración y modificación de metodologías corporativas, según lo señalado en inciso l) del artículo 7, Responsabilidades del órgano de dirección, del Acuerdo CONASSIF 12-21.*

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

Al respecto, 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. Aprobar la propuesta de cambios de la Metodología para evaluar en el CFBPDC el riesgo de legitimación de capitales (LC) y los riesgos de financiamiento al terrorismo (FT) y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM) y de la Metodología para la identificación y valoración de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) asociados a nuevas propuestas de desarrollo comercial o tecnológico en el CFBPDC.***

***2. Instruir a la Dirección Corporativa de Riesgo para que incorpore en el Manual de Administración Integral de Riesgos (MAIR), los cambios realizados a la Metodología para evaluar en el CFBPDC el riesgo de legitimación de capitales (LC) y los riesgos de financiamiento al terrorismo (FT) y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM) y de la Metodología para la identificación y valoración de los riesgos de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo, financiamiento de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) asociados a nuevas propuestas de desarrollo comercial o tecnológico en el CFBPDC.***

***Lo anterior, en observancia de las disposiciones establecidas para la elaboración y modificación de metodologías corporativas, según lo señalado en inciso l) del artículo 7, Responsabilidades del órgano de dirección, del Acuerdo CONASSIF 12-21”. (1348)***

***(Ref.: Acuerdo CCR-21-ACD-218-2024-Art-6)***

#### **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **siete horas con cuarenta minutos**, finaliza su participación virtual la funcionaria de la Dirección Corporativa de Riesgo Sra. Yessica Pérez Brenes.

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

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido que en el mes de diciembre se realizará la puesta en producción, en el sistema Star-H, del cambio asociado a la forma de cálculo del impuesto al salario, con la intención de alinearlos a la normativa aplicable y la fiscalización realizada por parte del Ministerio de Hacienda.**

**La anterior, de conformidad con el artículo 33 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, Ley n°.7092”. (1349)**  
(Ref.: Oficio GGC-1636-2024)

## **ACUERDO FIRME.**

Al ser las **siete horas con cincuenta y dos minutos**, finaliza su participación virtual la directora corporativa a. i. de Capital Humano Sra. Silvia Góñez Rojas.

## **ARTÍCULO 9**

8.1.- El Sr. Marco Chaves Soto, auditor interno a. i., adjunta el informe de auditoría AIRI-11-2024 “Evaluación de Bienes Adjudicados”, junto con la presentación de principales conclusiones y recomendaciones. (Ref.: Oficio AG-181-2024 y GGC-1648-2024)

Al ser las **siete horas con cincuenta y dos minutos**, inician su participación virtual el jefe del Área BP Hipotecas Sr. Cristian Vega Monge, y la jefa del Área de Cobro Judicial Sra. Carmen Cordero Ruiz.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** recuerda que la Junta Directiva, mediante acuerdo 1213 de la sesión 6160, solicitó a la Auditoría Interna remitirles el último informe que habían realizado sobre el proceso de Bienes Adjudicados en el Banco y también les solicitó el avance en los reportes que haya generado la Administración para atender las observaciones de parte de la Auditoría.

Se presentará el informe que emitieron en mayo del 2024 y ahí también irán mencionando el avance en la implementación de las recomendaciones por parte de la Administración.

Recuerda también que la Administración, en su oportunidad, presentó su plan de acción, con su cronograma y acciones respectivas, esto para ubicarse bien en el contexto del informe.

Presenta a la jefa del Área de la Auditoría de Negocios Sra. Maritza Gómez Artavia, quien procederá con la presentación respectiva.

**La jefa del Área de Auditoría de Negocios Sra. Gómez Artavia** agradece el espacio y menciona el acuerdo que les tiene hoy presentes, para lo cual emitieron el oficio AIRI-11-2024, en mayo.

Indica que esta evaluación tenía por objetivo evaluar la estructura de control y gestión aplicada por la Administración en lo referente a la venta de bienes adjudicados, con dos objetivos específicos, uno lo que era la gestión y la estrategia definida para el proceso, y otro, la verificación del cumplimiento de la normativa aplicable.

Esto tenía un alcance del 30 de junio del 2023 a marzo del 2024.

Producto de esta evaluación, se identificaron varios hallazgos y una calificación general del proceso de “insatisfactorio”.

Afirma que, dentro de los principales hallazgos identificados, está el que los riesgos del proceso de bienes adjudicados fueron mapeados en ese momento, la última vez fue en el 2019 y que, además, había poca conciencia, realmente, de cuáles eran esos riesgos precisamente por las propias personas que estaban en este proceso.

La causa fue el desconocimiento de una oportunidad en la identificación de los riesgos del proceso, lo cual les impactaba en la inoportunidad de valorar realmente qué riesgos podían materializarse e impactar el proceso de bienes adjudicados.

En aquel momento, con la pospandemia y el cuestionamiento de qué iba a pasar si se iban llenar más de bienes, no tenían ese impacto, tampoco tenían el de la 6-18 que viene a modificar, en mucho, este proceso y la forma de registrar los bienes adjudicados.

Entonces, acá se emite una recomendación para que se revisen los riesgos y se pueda establecer planes de mitigación y los controles apropiados. Esa recomendación ya está cumplida, ya este proceso fue subsanado por la Administración.

El otro tema que estaba en los hallazgos, tenía que ver con la Administración de los bienes adjudicados y aquí se identificó que el proceso no era eficiente porque tenían una cartera de bienes adjudicados que se manejaba mediante una base de datos totalmente manipulable, sin perfiles, ni seguridad y, de hecho, no se podían identificar situaciones o cambios y tenía muchos errores también.

Añade que se carecía de un análisis integral de la cartera que permitiera definir estrategias para bienes antiguos, con problemas, mejoras para los procesos que anteceden la adjudicación, situaciones leves que impiden la publicación y que, al identificarlas, se podrían permitir publicar bienes con cosas mínimas y alternativas legales para desestimar un bien.

Hace la observación de que todo esto formaba parte de esa cartera, es decir, que había una cartera que no tenía identificado qué debían hacer.

Comenta que esto ha venido cambiando a raíz de la 6-18 y el informe de la Administración ha avanzado en este tema. Ya se tienen separados los bienes entre los que son fácilmente realizables, que serían los que van a quedar registrados en la 151, y aquellos que tienen problemas y que quedarán en la 188; o sea, ya se tiene un mapa más claro de cuáles son los bienes y cuáles son sus condiciones.

También había debilidades en el seguimiento, documentación y supervisión en las diferentes etapas. Aquí se encontraba que los bienes se pasaban, ya adjudicados, con solo la toma de posesión y no con la inscripción; entonces, había bienes que ya estaban registrados como bien adjudicado pero que no caminaban en sus etapas, pasaba uno o dos años y seguían sin inscripción.

Producto de esto se ha venido trabajando, se han tomado decisiones, la Administración las indicará y, entonces, ya se tiene un proceso mucho más estructurado.

Expresa que hubo una recomendación, por lo cual se amplió el plazo, porque ya se había identificado etapas, pero ahora es necesario determinar cuáles son esos tiempos máximos que deberían estar esos bienes en cada etapa para que se emitan alertas y no se queden ahí por tiempos indefinidos sin resolución.

Otro tema importante eran los altos costos de mantenimiento que exceden ampliamente el valor del bien. Se identificó que había bienes tan antiguos, registrados como bien adjudicado, que por situaciones diferentes no habían podido venderse y que esos costos ya, en muchos de los casos, superaban el valor del bien. Por ejemplo, bienes de los cuales deben seguir pagando los impuestos; entonces, pagan impuestos, pero no se toman decisiones sobre esos bienes.

Con respecto del registro de gastos asociados a bienes adjudicados con errores o duplicaciones, asegura que había mucha inconsistencia en la data. La causa es que había ausencia de un sistema integral de gestión de la cartera de bienes.

Aquí cuando se habla de un sistema integral no se habla solamente de una herramienta, la cual debe ser un elemento que exista, sino de los controles y los mismos procesos, que fueran eficientes. Lo que sucedía, en este caso, es que no se identifica el estado real, ni un monitoreo de indicadores, ni generación de informes, ni estadísticas que ayuden a la Administración de estos bienes.

Lo anterior impacta en una limitada disponibilidad de los bienes para la venta y aclara que, a marzo 2024, de acuerdo con su evaluación, sólo el 13% de los bienes adjudicados estaban disponibles para la venta. Ya, hoy, esto ha mejorado, el último dato que tiene es que la disponibilidad de los bienes ya era de un 26%, lo cual es importante, ya están pasando procesos y están agilizando.

Recuerda que el éxito en la venta de bienes, es tener los bienes disponibles para la venta. Otra parte es que la estrategia de venta sea fuerte. En este caso, el impacto se visualiza en los pocos ingresos provenientes de la venta.

Acota que había varias recomendaciones. Analizar la cartera tenía un primer plazo que fue a septiembre, está ampliada al 31 de diciembre, pero ya la Administración ha venido trabajando en esta separación y análisis de la cartera.

Con respecto de revertir y ajustar la normativa interna, esto a raíz de la 6-18, tenía una primera fecha a septiembre, pero producto de este proceso, el plazo se amplía al 28 de febrero porque ellos están ajustándose a la normativa.

Prosigue con definir un proceso integral de gestión, la cual está para diciembre, y la depuración de la base de datos, la cual ya está cumplida.

El otro hallazgo tenía que ver con la experiencia de los procedimientos vigentes que están enfocados en bienes inmuebles, es decir, se tiene toda la normativa que cubre todo el proceso de cuando debe adjudicarse un bien inmueble, pero no se tiene nada para vehículos y resulta que la cartera de vehículos iba creciendo y, según lo proyectado por la Administración, este tipo de crédito crecerá significativamente y no tenían nada definido sobre qué pasaría si deben recuperar el vehículo de un cliente.

Añade que esto está por cumplirse al 31 de marzo, tiene una logística de cómo van a hacer para capturar un vehículo, dónde lo van a tener y cómo van a mantenerlo, de tal manera que no pierda el valor significativamente. En este caso, están en proceso.

La cartera, hoy, tiene 16 créditos en cobro judicial y según información reciente que tiene la Administración, estaban tratando de capturar un vehículo, pero eso es parte de lo que está por ahí.

Después se tiene un tema en venta de bienes adjudicados. En este caso, explica que la venta de bienes no era un proceso tan claro, había un área encargada de la venta, pero, aunque crecían en cantidad los bienes para venta; la estructura —y no habla solo de recurso humano sino en general— propia del proceso, no tenía la claridad suficiente como para abordar estos temas en cuanto a estrategias.

También hay un tema del *app* de venta de bienes, el cual estaba sin mejoras. Recalca que este es un instrumento importante, pero había requerimientos que llevaban mucho tiempo y no se actualizaban o no se emitían a producción. Esto se debía a muchas situaciones, ya que hay otros aspectos a los cuales se les da mayor prioridad.

Cita las debilidades en comercialización, aquí había restricciones de financiamiento en el 56% de la cartera disponible para la venta, eso en marzo, solo se financia el valor del terreno al cliente; entonces, si un cliente quería comprar una vivienda, se le financiaba el valor del terreno y tenía que aportar efectivo.

Han escuchado que tienen proyectada alguna otra alternativa, porque en función de eso iba la recomendación, es decir, qué otras alternativas pueden dar a un cliente para ayudarlo a que adquiera un bien, que se tiene como bien adjudicado y que se tiene a la venta.

Se refiere también al desbordamiento de consultas y solicitudes por medios digitales que no son atendidas: se están usando varias herramientas tecnológicas, como correo electrónico y WhatsApp, pero aun así no era posible atender todas las consultas. Además, el personal tenía restricciones para ofertar por un bien, y de hecho no había claridad sobre cuáles funcionarios sí podían ofertar sin que esto riñera con su cargo en el Banco.

Tampoco había un sistema de control y monitoreo que permitiera controlar la gestión de los ejecutivos, ni se habían definido indicadores, lo cual es muy importante para conocer cuánto aporta la fuerza de ventas. Se identificó también que la meta siempre se sobrepasaba, y de hecho las metas no tenían una relación clara con la de años anteriores, por lo que se recomienda mejorar cómo se define dicha meta.

Comenta también que históricamente Bienes Adjudicados se ha visto como un cajón donde cae todo lo que no pudo recuperarse en los procesos de cobro, pero no se ha dado énfasis a lo que impacta esto en el estado financiero. Se encontraron también debilidades en el plan comercial y de venta, en estrategias e indicadores, así como en metas, como ya comentó. Todo esto genera procesos prolongados de venta de bienes y que se termine aplicando la política de descuentos, además de que aumentan los costos de mantenimiento. La recomendación en este caso, por tanto, es definir e implementar mejoras al proceso de venta, revisar y ajustar la normativa y definir un sistema de control de indicadores. Esta recomendación fue ampliada al 30 de abril, pues la Administración hizo un planteamiento de indicadores que debía desarrollarse con mayor profundidad.

Se refiere a continuación al resguardo de bienes adjudicados, lo que se refiere al proceso de comodatarios. Han llegado a la conclusión de que este era un proceso débil: por ejemplo, el 95% de los comodatarios no tenían un contrato formalizado ni tenían las acreditaciones de los requisitos. Incluso, encontraron a 7 comodatarios que aparecían con delitos, y el desalojo no había sido posible. Hallaron también que no se remite en tiempo y forma a la Oficialía las consultas de las personas interesadas en ser comodatarios; no se hacían visitas periódicas a los bienes con comodatarios para verificar el estado del bien y también había controles muy débiles, por lo que algunos comodatarios ni siquiera pagaban los servicios, parte de su responsabilidad.

La aplicación de los procedimientos relacionados con comodatarios tiene un impacto en la probabilidad de pérdida del valor de los bienes por daños y desmantelamientos, de los cuales el Banco no se estaba enterando. Estas recomendaciones fueron ya dadas por cumplidas, por lo que los controles han sido fortalecidos y en una fiscalización posterior podrán revisar su cumplimiento y efectividad.

Revisaron también temas relacionados con el proceso de contratación: es necesario dar mantenimiento a los bienes, y normalmente dicho mantenimiento era brindado por proveedores cercanos al lugar. Sin embargo, con el cambio de la Ley General de Contratación Pública ese procedimiento no era posible, por lo que se indicó a la Administración que debían actualizar el procedimiento. La recomendación está en proceso, y su fecha de cumplimiento es el 31 de diciembre.

El pago a proveedores se realizaba también de acuerdo con el procedimiento que se debe actualizar, y también tenía muchas debilidades: se hacían y pagaban órdenes sin autorización de un superior, ni se podía verificar si un mantenimiento era necesario y el resultado de este, pues no se almacenaban fotos del antes y el después, e incluso se identificaron algunos pagos dobles, todo esto por los débiles controles. De hecho, identificaron poca consciencia de control en el personal, lo que hacía que se materializaran muchos pagos improcedentes.

En conclusión, la estructura de control y gestión para la administración y venta de bienes adjudicados presentaba debilidades importantes, que no permitían un manejo eficiente y claro de todo el proceso en venta de bienes. Se observaron debilidades en la implementación de estrategias efectivas para disponer con prontitud de los bienes para la venta. De hecho, producto de esta revisión la Administración ha realizado varios cambios, que han hecho que mejore la cantidad de bienes disponibles para la venta, que han pasado de un 13 % a un 25 %.

En las estrategias para la venta es muy importante destacar que, si bien la Administración presenta un plan de gestión de ventas, es necesario verificar que ese plan pueda ser realizable, y se le debe dar seguimiento. Con la nueva ley es muy importante el plan de ventas, porque lo que no se pueda vender con prontitud va a implicar un gasto directo y un impacto a las utilidades del Banco.

Concluye su presentación con algunos de los beneficios del informe:

- Minimizar los riesgos operativos.
- Mayor rotación de BA.
- Garantizar que los BA se gestionen de manera adecuada, eficiente.
- Mantener conciliados los gastos en la cuenta 4320810002 y 8199910099.
- Agilizar los procesos de venta de BA en un menor tiempo.
- Administración más efectiva, segura y transparente de los BA.
- Formalizar el mantenimiento de los BA.
- Controlar gastos por bien, para evitar una pérdida mayor en la venta.
- Mayor disposición de venta.
- Proceso ágil, transparente y rentable para la reducción de costos.
- Modificaciones al Reglamento permite cumplir con el cambio normativo del "Acuerdo CONASSIF 6-18".
- Trasladar lo operativo a la "Guía de Venta de Bienes Adjudicados"
- Oportunidades equitativas para que los funcionarios que no participen en el proceso directo de Crédito-Cobro Judicial-Administración y Venta de Bienes Adjudicados, puedan ofertar por un bien.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la presentación. Le gustaría saber si se han realizado informes como este en el pasado histórico, porque para que se sumen ¢40.000 millones en bienes adjudicados, y que sea uno de los señalamientos que hace la Superintendencia, deberían existir otros informes, pues esta es una acumulación de procedimientos no ejecutados.

Por otra parte, quisiera saber si en el pasado se han presentado informes de riesgo sobre este asunto. Por su parte, dado que los informes ya revelaban el monto y los procedimientos él ha señalado ya las deficiencias al respecto, y ha llamado la atención sobre lo que algunas personas han denunciado tanto en lo concerniente a disponibilidad como al posible ofrecimiento de estos bienes.

Para él es importante conocer el histórico para poder compararlo con lo que se ha presentado hoy. Recientemente él tuvo una reunión en la Sugef y este tema surgió, por lo que prometió a dicha Superintendencia dar seguimiento. Menciona esto también porque es su opinión que no se pueden seguir haciendo informes sin una base histórica, para saber lo que se ha dejado de hacer, o lo que se hizo y no funcionó, y por qué no funcionó. Por ejemplo, por qué no han funcionado alianzas con ciertos sectores para bajar los costos operativos y los costos de ventas, por ejemplo, o alianzas con sectores de construcción para el mantenimiento.

Entiende también que es posible que algunas ideas no se puedan aplicar, por limitaciones legales o reglamentarias. En el caso de limitaciones reglamentarias, se deberían proponer ideas para mejorar lo que sea posible, mientras que lo legal claramente debe ser cumplido por la institución.

**La directora Sra. Solano Brenes** duda cómo se deben comprender los bienes adjudicados y los bienes disponibles para la venta. Se mencionó que el porcentaje de bienes disponibles para venta subió de un 13 % a un 25 %. A ella en algún momento le comentaron un ejemplo de un bien que tardó muchos años en ser dispuesto para la venta, por lo que quisiera saber qué es lo que hace que un bien se pueda mover de una categoría a otra. Cree que muchas veces esto sucede porque las propiedades tienen problemas legales, pero quisiera saber si esto es así y qué más puede influir.

Además, en lo correspondiente a regularizar los gastos de mantenimiento de bienes, por su experiencia puede afirmar que cuando se utiliza Sicop para el mantenimiento de áreas verdes el precio se puede hasta triplicar, pues hay muy pocos oferentes pequeños. Por ello, es necesario tener mucho cuidado con las restricciones que se pongan, pues podrían aumentar mucho los costos.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** explica que, como este es un informe de Auditoría Interna que se presentó en el primer trimestre, la Administración presentó un plan de acción que fue aceptado. Debe informar que a ella se le ha dicho que el Área de Bienes Adjudicados ha estado prácticamente abandonada por muchos años, por lo que la Administración ha intentado retomarla desde noviembre de 2023. De hecho, a la Auditoría se le pidieron informes para poder tener insumos con los que trabajar en dicha área.

Sin embargo, explica que la Administración elaboró también una presentación muy ejecutiva para evidenciar cómo se ha venido manejando esta Área, para poder tener una discusión más técnica de este tema.



**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece la presentación, pero debe recordar que el tiempo es limitado, por lo que pide que se exponga con la mayor celeridad posible.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** procede con la presentación.

Indica que en primer lugar quiere expresar un agradecimiento a la Auditoría por el trabajo realizado. Como dice se ha dicho, en el tema de Bienes Adjudicados se hizo una reforma a la estructura y se conjuntó Bienes Adjudicados y Cobro Judicial para que fuera un solo proceso.

Eso se hizo el año pasado, precisamente por la necesidad de que Bienes Adjudicados tuviera un control derivado de cobro judicial.

Las observaciones de auditoría eran 12, en estos momentos hay seis que están completas, tres que estaban en proceso y a diciembre van a quedar solamente tres observaciones relacionadas con el sistema de Bienes o el sistema de control.

Hay que aclarar también que la entrada en vigencia de la 6-18 requirió ajustes importantes en el registro en las cuentas 151, 188, derivado de esa normativa donde se cambia significativamente el registro de los bienes.

En Cobro Judicial, en el año 2022 la cartera era de ₡46.000 millones, y como recordarán, han venido tomando acciones para tratar de que Cobro Judicial sea lo menos posible, que sea la última instancia y en el año 2023 ha bajado un 3,91% en el año 2024 ha bajado un 14,13%.

En Cobro Judicial se tiene 38.000 millones de colones y Bienes Adjudicados ha bajado también a 33.800 millones, ha tenido una mejora significativa con respecto a los resultados.

Explica que los bienes ofertados son los que están disponibles para la venta. Entre bienes adjudicados y bienes en el cartel hay un proceso que muchas veces tiene que ver con apelaciones, traslapes, planos diferentes, tiene que ver con algunas zonas de riesgo donde no se pueden poner a en el cartel disponibles para la venta.

En estos momentos del año 2023 al año 2024 se tiene un 61,67% de mejora. Bienes publicados en el cartel, un 19, 37% de mejora y bienes en tránsito, una mejora del 32%, o sea, hay menos bienes en tránsito que los que se tenía antes.

En cuanto al tema de los descuentos, el 38%, de los vendidos a octubre 2024 se venden con cero descuento, 14 millones con 5% de descuento, 1234 millones con 15% de descuento, con 20% de descuento 928 bienes y a partir de 30% de descuento disminuye y se tiene una concentración menor de 711 millones con un 45% y los últimos bienes que ya llegan al plazo máximo entre el 55 y el 65% de descuento.

En cuanto a dónde se venden más bienes, en la provincia de Alajuela es donde más se han vendido, prácticamente el 50%.

De los 9150 bienes, algunos tienen una antigüedad desde el 2018 que están ahí, son bienes de poca rotación.

Le informaron ayer que ahí se tiene un bien grande que se vendió en estos días y se tiene el de JBC, que es uno de los que está dentro de los bienes más antiguos.

En este momento tenemos de 2019, se tiene 10 millones y la mayor concentración está en bienes de 2023, 332, y publicados en el 2024, 6195.

En cuanto a la venta de bienes, en el 2020 se vendieron 11.000 millones en bienes, en el 2023, con mejoras sustanciales que se hicieron, se vendieron 16.000 millones de colones y este año, ya a octubre, se han vendido 13.000 millones y se tiene una proyección de alrededor de 15.000 a 16.000 millones de colones en venta de bienes.

El promedio de Bienes afectados en el 2022 será de 43.000 millones, en el 2024 es de 40.000 millones de colones. Una pérdida por venta de bienes, en el 2022 de 4500 millones, y de 6500 millones, este año ha sido muy exitoso con respecto a la pérdida en venta de bienes, el índice de pérdida de venta ya disminuye del 43% al 39%.

En cuanto del significa un 1,15, después aumentó a 1,92 y bajó a 1,77 el índice de gasto anual en la administración de esos 400.00 millones de colones.

El indicador de rotación se está trabajando, es un nuevo indicador en el año 2022 se tenía 24,55% de rotación y en estos momentos está en 38%. La idea de llevarlo a niveles de que superen el 40% el nivel de rotación de venta de bienes; cuanto más rápido se vende el bien, menos pérdida debería estar registrando y menos pérdida en cuanto a registro total.

Con respecto a la utilidad, con el cambio de la normativa, este año sin el saldo al descubierto, en el 2022 fue de 10.000 millones, en el 2023 8600 millones y en el 7500 millones. Con la ley anterior deberían haber tenido una diferencia de 2760 millones de colones, on el registro

contable de la nueva normativa nos aumentó a 4792 millones, se iba a tener una diferencia significativa en el monto de la utilidad con respecto a los bienes adjudicados.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta si se tiene los mismos funcionarios atendiendo el tema.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** responde negativamente, toda la estructura de jefaturas se cambió.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** expresa que le parece bien, pues si están los mismos se sigue haciendo lo mismo.

Además, deben meterse en la mente que en el 2025 este es uno de los señalamientos que la Superintendencia está haciendo y debería ser uno de los casos donde la Auditoría no debería quitar el dedo de la llaga mes a mes, porque como es un proceso, no es para verlo dentro de seis meses, sino que cada mes se vea qué pasito se dio, si se arregló algo, si se hizo una nueva alianza, si se generó un reglamento preferencial, porque el Banco también financia muchos de estos bienes, entonces en lugar de estar financiando bienes donde se le soluciona el problema a otro que lo vendió, estar ofreciendo nuestro bien y que ese trámite tenga todas las regulaciones y toda la normativa del caso, todos los requisitos del caso, pero un trato preferencial en la fila de los peritos, en la fila de los comités de crédito en la fila de la promoción con las juntas de crédito local, con los sectores.

Lo que quiero decir con esto es en cada una de esas áreas que tenga un trato preferencial de ir bajando a como dé lugar.

Obviamente las cifras reflejan por dónde va el camino, pero personalmente, le interesa más saber el porqué del histórico, por eso le preguntaba a la auditoría lo que se había hecho y en el presente qué se cambió, si fue la metodología, para que eso se aligera.

El cambio de personal, primero, porque era un tema de actitud, de reclamar sobre su área, que estaba haciendo acumulativo e ineficiente y esto está muy vinculado también a una cosa que se tiene como Banco, si en la etapa de cobro judicial la persona que lo va a perder tiene quién lo compre y se le da incluso hasta un financiamiento de alguna manera preferencial, ¿quién está promoviendo? Eso debería estarlo promoviendo el Banco para que nunca llegue a bien adjudicado.

Lo dice porque conoció un ejemplo, que es el otro tema, que en el próximo informe que se pida de esto va a solicitar que se explique el protocolo estricto de transparencia a la hora del famoso remate con el sobre cerrado con el 1% que hay que depositar.

Desea saber cómo es que se hace para no hacerlo engorroso, pero que se realice de manera transparente porque siempre hay una mano oculta, porque conoce el caso, en el que hoy no hay nadie, pero mañana faltando cinco minutos había alguien, entonces el descrédito reputacional de nosotros fue "con ustedes, no se puede participar en nada de eso, porque uno no tiene seguridad y transparencia del procedimiento".

Estos son mis comentarios, para que tomen nota.

**La directora Sra. Palomo Leitón** da las gracias a la auditoría porque, en efecto, el informe que hizo fue bastante amplio. Es un informe de marzo que fue conocido por la Administración en abril, más bien ya tiene su tiempo, y le parece que los datos presentados por la Administración realmente reflejan una mejora.

Aquí el tema es que de las deficiencias o las debilidades que muestra la auditoría, mucho tiene que ver con el personal, si se lee el informe, casualmente habla de la falta de cuidado en controles, de la gente desactualizada con respecto a la normativa.

Y, sobre todo, la gestión en el tema de los bienes auditados. Todo esto ya tiene planes de acción cumplidos, según se ve en las fichas de la auditoría, unos en julio, otros en septiembre, entonces aquí el tema es que, ya que se cumplieron los planes que se presentan a la Auditoría, es importante que eso se siga haciendo y que no se convierta otra vez en una bola que se presenta el plan dice que está bien de parte de la auditoría, pero que las nuevas personas luego vuelvan a entrar en ese otro círculo y vuelvan a desatender estas propuestas o estas debilidades que fueron demarcadas, entonces, hacer ese llamado a la continuidad en los planes de acción de parte del equipo que ahora le corresponde.

Se tiene que evitar pérdidas, porque ese es un tema que trae pérdidas y también para generar ingresos para la recuperación de los clientes.

**La directora Sra. González Mora** expresa que al igual que las intervenciones de los directores, aplaude este informe tan detallado y que les mapea la realidad de este departamento.

También aplaude la observación de que deben recibir informes periódicos del seguimiento de este informe de auditoría y de sus recomendaciones.

Se va a referir a dos puntos que le parecen relevantes. El primero es que gran parte del atraso para poder sacar a oferta estos bienes lo han dicho los funcionarios que siempre han intervenido en el tema, es que hay asuntos de anotaciones en las fincas, asuntos de medidas, asuntos de tipo legal que impiden tener estos bienes limpios para venta, y ahí es donde está el grueso del atraso.

O sea, hay fallas en todo el proceso, pero ahí es donde está el cuello de botella que impide sacar a oferta la mayor cantidad de bienes. Su pregunta es por qué esos bienes al final del proceso del crédito aparecen con anotaciones y defectos, si se supone que en el proceso de formalización eso debe ser revisado, además, el proceso de cobro judicial es extenso, hay un proceso administrativo de cobro y eso puede tomar año y medio, o sea, por qué al final de declarado el crédito incobrable, se encuentran con que el activo tiene problemas, cuando eso debió ser detectado al inicio, en la formalización, al recibir ese bien en garantía, y ese es un tema en el que le gustaría que reflexionen, como Junta y como Administración, porque no debería de ser y, repite, ahí está el cuello de botella más grande.

Lo segundo es en cuanto al tema de los procesos y los procedimientos. Opina que sería muy importante que esto sea aclarado completamente.

Reitera que de verdad felicita a todos por el esfuerzo, felicita la propuesta de don Jorge Eduardo y le gustaría que eso quede establecido en el acuerdo.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** comenta que lo dicho en primer término es una de las categorizaciones a las que la Auditoría debería darle seguimiento e incluso originado de los descubrimientos que hizo la propia Administración y lo que hizo la Auditoría. Hay que ejecutar lo que se tiene y eso le toca a los abogados y notarios, y aclarar sobre los bienes que ya son del Banco, pero eso no se puede quedar en blanco. La Auditoría tiene que ir a qué fue lo que pasó en ese comité de crédito para aceptar bienes que no tenían requisitos y que se descubren hasta que son adjudicados, como lo señala la directora Shirley González, ahí hay un tema de origen, simplemente porque se le puso un *check* cuando se iba a dar el crédito, algo que no tenía plano catastrado, linderos definidos, uso de suelo, por decir cosas que ahora son las que entorpecen para poder venderlo o para poder adjudicarlo.

Conoce también un caso particular donde le dijeron “qué lindo comprarle ese bien al Banco”, y él dijo: “Vaya, nos urge venderlo” y le dicen: “no, porque no me lo reciben en garantía, es que tiene un montón de defectos”, a lo que él replicó: “cómo va a tener defectos si nosotros nos lo adjudicamos, se lo tienen que recibir en garantía”.

**La directora Sra. González Mora** comenta se sabe que el inventario que genera este problema de bienes adjudicados se debe a créditos declarados como incobrables, este es otro tema de origen al que le deben tener mucha atención, a formalizar y a conceder créditos sanos, créditos cuya tendencia no sea adjudicarse el bien al final.

Ahí es donde viene el respeto de los apetitos de riesgo, el respeto de los trámites de análisis financiero, de la evaluación de la capacidad de pago.

Porque, como lo dijo en unas sesiones anteriores, el Banco no es un administrador de bienes, entonces ahí también hay que detener que ese inventario de bienes adjudicados siga creciendo y es mediante el aseguramiento de la calidad de la cartera.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** señala que va a referirse a lo que menciona el presidente sobre la historia. La señora gerente decía que el tema estaba ahí, abandonado. Hace ya algunos años, la Auditoría había emitido un informe donde señalaba igual serias deficiencias en materia de administración del proceso de bienes adjudicados.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta cuándo fue eso.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** responde que hay casos como el del 2013 y como para el 2018 la administración hizo cambio también de jefaturas y ahí asumió una nueva jefatura, enderezaron el proceso, empezaron a trabajar, como decir este escenario que tienen hoy y empezó a mejorar el proceso, pero luego la persona se pensiona y se vuelve a perder el proceso, o sea se descuida.

Además, en anteriores administraciones le daban una importancia marginal, muy baja, al proceso de bienes adjudicado, entonces a raíz de los informes que emitió la Auditoría en su momento sí implementaron estrategias, y mejoró el proceso, pero es importantísimo no descuidar el proceso, se le debe dar continuidad a lo que a lo que se hace, a lo que se mejora.

De hecho, en algún momento la Administración trató de implementar hasta un sistema para la administración de bienes adjudicados y ese proceso también fracasó.

Entonces, a partir de ahí es como una historia que se repite hoy por hoy, como lo decía don Daniel Mora, han tomado acciones, se han ubicado tu nuevo personal a cargo, es evidente que la administración viene trabajando fuertemente alrededor del asunto, pero sobre el histórico, son situaciones que se han dado en el pasado, se han corregido, pero se vuelve y se repite que se pierde la continuidad sobre los controles que deben mantenerse sobre sobre este proceso.

También le parece muy bueno el aporte de doña Shirley en el sentido de por qué es que se reciben esos bienes al momento del otorgamiento del crédito.

La auditoría ha sido insistente en tres frentes, primero, todos esos bienes que trasladamos a incobrables, hay recomendaciones de la Auditoría Interna sobre toda esa cartera, por lo que la pregunta es cuál es la retroalimentación que hace la Administración sobre toda esa cartera para mejorar sus políticas de crédito, su normativa.

Eso es importantísimo y en ello han insistido en varios informes dirigidos al área de Seguimiento al Crédito, pues es crucial analizar la cartera crediticia para identificar posibles deterioros que podría implicar la adjudicación de bienes y retroalimentar a las áreas encargadas de la colocación de créditos, mejorando así el proceso de otorgamiento.

Menciona que, desde hace varios años, la normativa implementada establece que, cuando se detecten bienes adjudicados con problemas, como anotaciones u otras irregularidades, el área de Bienes Adjudicados debe analizar el caso y retroalimentar a las áreas responsables del otorgamiento del crédito. Adicionalmente, se requiere evaluar si hubo negligencia y que la Administración tome las acciones correctivas correspondientes.

Estos temas son fundamentales para garantizar la mejora continua de los procedimientos. Se reconoce que la Administración está realizando un esfuerzo significativo en este aspecto y la Auditoría Interna puede continuar dándole seguimiento a la implementación de estas recomendaciones, aunque aún existen algunas en procesos de implementación que son importantes y que requieren especial seguimiento.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece el señalamiento sobre la importancia de que, incluso si la Administración se descuida en este tema, la Auditoría debe mantener su vigilancia constante, dado que es un aspecto también observado por los órganos de supervisión. Seguidamente, se cede la palabra a la gerente general corporativa antes de dar por concluido el tema.

**La gerente general corporativa Sra. Carvajal Vega** interviene para abordar el tema de la originación del crédito, señalando que este aspecto es fundamental como causa de la materialización del riesgo. Explica que, durante el presente año, se han implementado diversas medidas a través de las mesas ALM, las cuales son ampliamente utilizadas en otros conglomerados financieros y han demostrado ser efectivas.

Destaca que en gestión de riego han implementado hasta este año un análisis de cosechas que no se había realizado previamente. Este análisis evalúa el comportamiento histórico de los productos y las cosechas de cada programa crediticio, acompañado de un tablero de indicadores de alerta temprana que facilita la toma de decisiones rápidas para prevenir deterioros.

Además, se diseñó una estrategia de gestión de la mora, que permite monitorear las nuevas cosechas y analizar el desempeño de las oficinas y analistas responsables. También se aprobó la implementación de un score alternativo que mejora la calidad de la originación del crédito, con un enfoque particular en la capacidad de pago de los clientes.

Otro esfuerzo relevante es el análisis integral del gobierno de crédito, solicitado a la Dirección de Productos una revisión integral del gobierno de crédito para prevenir la materialización de riesgos operativos. Paralelamente, la Dirección Corporativa de Riesgo ha iniciado un análisis robusto de los riesgos operativos asociados a los procesos de crédito, con el fin de establecer medidas de mitigación adecuadas.

Señala que estas iniciativas han permitido identificar problemas en la originación del crédito y que, a partir de noviembre de 2023, se implementó una medida para monitorear el comportamiento de las cosechas. Esto tiene que ver con la estrategia que la Administración implementará a partir del próximo año el homologar la intervención en oficinas que presentan altos niveles de morosidad o problemas en la gestión de cobros. Dichas oficinas serán intervenidas si no manejan un tablero de indicadores con parámetros sanos.

Concluye mencionando que estas estrategias buscan reducir la cantidad de bienes adjudicados, destacando que las mesas ALM son una estrategia completa.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** agradece y menciona que previamente había señalado este proceso. Indica que existe una oportunidad en el ámbito del cobro judicial, específicamente para que el deudor, antes de adjudicar el bien, pueda buscar un comprador que permita evitar que el bien entre al proceso de bienes adjudicados.

El otro tema es el procedimiento dentro de bienes administrados, aunque inevitablemente continuarán adjudicándose bienes, el enfoque debe estar en procedimientos expeditos para la venta y en priorizar aquellos bienes que puedan ser gestionados más rápidamente. Esto es crucial para evitar situaciones como la acumulación de casi ₡40.000 millones en bienes adjudicados, lo que representa un indicador alarmante señalado previamente por las auditorías.

Se destaca que, además de mejorar la revisión en la originación del cliente, es fundamental realizar verificaciones exhaustivas en aspectos básicos como el uso de suelo, linderos y planos, que en ocasiones impiden su venta.

**El vicepresidente Sr. Navarro Ceciliano** presenta una propuesta de acuerdo en la que se sugiere *dar por conocido el informe de auditoría AIRI-11-2024 Evaluación de Bienes Adjudicados, mediante el cual se presenta el último informe realizado sobre los bienes adjudicados del Banco (AIRI-11-2024), junto con a la presentación del avance generado por la Administración para atender las observaciones.*

*Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-6160-Acd-1213-2024-Art-3 respecto a la solicitar a la Auditoría Interna, remitir a esta Junta Directiva el último informe realizado sobre los bienes adjudicados del Banco (AIRI-11-2024).*

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta si alguien tiene alguna aclaración antes de someter la propuesta a votación.

**El subgerente general de Operaciones Sr. Mora Mora** interviene para puntualizar varios aspectos. Aclara que el Banco no adquiere bienes directamente, sino que estos se adjudican como garantías colaterales ante el incumplimiento de los deudores. Sin embargo, señala que hay situaciones posteriores, como los traslapes, anotaciones o modificaciones en mapas catastrales esto sucede después de que el bien se adjudica.

Explica que ha solicitado a los responsables de cobro judicial y bienes adjudicados que sean rigurosos en el control de los factores de control interno que están bajo su gestión, ya que la mora judicial impacta significativamente en estos procesos. Además, menciona que se realiza un análisis constante de los procedimientos, con el objetivo de hacer de bienes adjudicados una de las áreas más eficientes del Banco. Esto significaría menos pérdidas para el Banco Popular con mayor rotación.

Destaca que, conforme a la normativa, el Banco está obligado a implementar un plan de venta de bienes. Recientemente se realizaron cambios en el cálculo de estimaciones relacionadas con la venta y ya no son a 48 meses.

En cuanto a la observación de la Auditoría la meta de venta de bienes estará vinculada a un porcentaje del cartel, en lugar de establecerse como un monto fijo, incentivando un esfuerzo proporcional en la venta de bienes.

Finalmente, señala que se están introduciendo innovaciones en el proceso de venta, como la posibilidad de que los funcionarios puedan participar en la comercialización de bienes, lo que representa un cambio importante en la estrategia de gestión.

**La directora Sr. Palomo Leiton** pregunta con qué periodicidad se solicitará el próximo informe con los planes de acción.

Menciona que Sr. Daniel Mora Mora presentó información al respecto y señala que este tema no pasa por el Comité de Auditoría, sino que fue una solicitud directa del presidente Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** consulta a qué revisión específica se refiere.

**La directora Sr. Palomo Leiton** aclara que se trata de la mejora que se de en la beta de bienes adjudicados, un tema previamente mencionado por varios directores. Recuerda que se había asumido el compromiso de presentar un informe de avances en bienes adjudicados en un plazo de seis meses.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** señala que la solicitud realizada a la Auditoría fue específica, con el propósito de garantizar que esta mantenga un seguimiento constante y monitoree los pequeños avances en la gestión de bienes adjudicados. Indica que los informes se solicitarán según sea necesario, permitiendo tiempo para que las acciones implementadas puedan mostrar resultados.

Añade que los avances serán reflejados por indicadores clave, como el monto total de bienes adjudicados, lo que permitirá observar si se producen reducciones significativas. Explica que, de ser necesario, se pedirá un informe detallado en el momento oportuno, evitando saturar a la Junta Directiva con reportes innecesarios, dado que esta tiene la potestad de requerir información en cualquier momento.

Finalmente, enfatiza que la petición a la Auditoría incluye un acompañamiento continuo en el proceso.

Todos los directores muestran su conformidad con la propuesta.

Al respecto, la Junta Directiva Nacional acuerda por unanimidad:

**“Dar por conocido el informe de auditoría AIRI-11-2024 Evaluación de Bienes Adjudicados, mediante el cual se presenta el último informe realizado sobre los bienes adjudicados del Banco (AIRI-11-2024), junto con a la presentación del avance generado por la Administración para atender las observaciones.**

**Lo anterior, en atención del acuerdo JDN-6160-Acd-1213-2024-Art-3 respecto a solicitar a la Auditoría Interna, remitir a esta Junta Directiva el último informe realizado sobre los bienes adjudicados del Banco (AIRI-11-2024)”. (1350)**  
(Ref.: Oficios AG-181-2024 y GGC-1648-2024)

**ACUERDO FIRME**

**ARTÍCULO 10**

9.- Asuntos Varios.

**El auditor interno a. i. Sr. Chaves Soto** informa que se remitió un oficio con el propósito de aplicar una encuesta de percepción sobre los servicios de auditoría, señala que faltan dos directores por llenarla y pide colaboración.

**El presidente Sr. Sánchez Sibaja** pide disculpas por no haberla completado e indica que procederá a hacerlo lo antes posible.

Al ser las **NUEVE HORAS CON DOS MINUTOS**, finaliza la sesión.

Sr. Jorge Eduardo Sánchez Sibaja  
**Presidente**

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