

**INFORME DE FINALIZACIÓN DE GESTIÓN**  
**SIRLENY CHACON VARGAS**  
**PUESTO: DIRECTOR DE DEPARTAMENTO**  
**DIVISIÓN DE RESOLUCIÓN**  
**SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ENTIDADES FINANCIERAS**  
**PERIODO: SEPTIEMBRE 2024-2025**

**I. Antecedentes:**

- a) En el artículo 11 del acta de la sesión 1851-2024 del Conassif, celebrada el 1° de abril del 2024, se aprobó la creación del Departamento de Resolución donde se formalizó su estructura de puestos, de acuerdo con los estudios plasmados en la propuesta de cambio organizacional titulada *Estructura de Supervisión de la Superintendencia General de Entidades Financieras*. La estructura organizacional y de puestos de este departamento se definió considerando inicialmente las actividades requeridas para la implementación de la dependencia, así como las actividades de resolución para entidades sistémicas, ya que el reglamento contempla esta priorización.
- b) El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), en su sesión 1860-2024, del 13 de mayo de 2024, acordó con base en la recomendación de la Superintendencia General de Entidades Financieras (Sugef), ordenar la intervención de Coopeservidores R.L. Siendo que en dicho proceso se nombra a Marco Hernández como Interventor y a Sirleny Chacón, Marcela Arias y Cinthya Oconitrillo como parte del equipo de resolución, dejando sin personal al Departamento de Resolución.
- c) El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif), en su sesión 1871-2024 del 21 de junio del 2024, acordó con base en el informe presentado por el Interventor, Marco Hernández Ávila, finalizar el proceso de intervención e iniciar el proceso de resolución de Coopeservidores R.L., para lo cual cuenta con un plazo de hasta un año, máximo término de resolución según la Ley de Creación del Fondo de Garantía de Depósito y de Mecanismos de Resolución de Intermediarios Financieros (Ley 9816). En dicha sesión se nombra a Marco Hernández Ávila como Resolutor Titular y a Sirleny Chacón Vargas como Resolutora Adjunta.
- d) El 4 de junio del 2024, la Sugef remitió el oficio SGF-1670-2024 mediante el cual solicitó a la División Transformación y Estrategia actualizar los estudios efectuados previamente para determinar la estructura organizacional y de puestos de la dependencia de resolución, dada la posibilidad de contrastar las actividades planificadas con la experiencia real dada por el proceso de intervención en curso.
- e) El Departamento de Calidad y Mejora Continua, como responsable del Proceso Análisis y Cambio Organizacional, mediante el cual se atienden los requerimientos

de ajustes a la estructura de organización y de puestos del Banco y sus Órganos de Desconcentración Máxima, realizó los estudios pertinentes para determinar la estructura organizacional y de puestos recomendada para la Dependencia de Resolución, con base en las tendencias internacionales, así como la información actualizada según la experiencia obtenida.

- f) Como resultado, la División Transformación y Estrategia mediante el oficio DTE-0199-2024 del 22 de agosto del 2024, remitió a la Sugef el documento Estructura de Resolución, informe en el que plantea la reclasificación del Departamento Resolución como división y a la creación de una plaza clasificada como director de división. cambios organizacionales necesarios para fortalecer la estructura organizacional y de puestos encargada de las labores de resolución, con el fin de proveer mayor preparación, capacidad de respuesta y agilidad a los procesos de intervención y resolución que puedan ser ordenados por la Autoridad de Resolución en el futuro.
- g) El Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, en el artículo 9 del acta de la sesión 1890-2024, celebrada el 16 de setiembre del 2024, decide aprobar la propuesta de cambio organizacional titulada Estructura de Resolución, incluida en el oficio DTE-0199-2024, la cual considera:
  - i. La reclasificación del Departamento Resolución como División Resolución.
  - ii. La creación de una plaza clasificada como director de división en la División Resolución.
  - iii. La estructura de puestos propuesta para la División Resolución.

Si bien es cierto, de conformidad con el artículo 9 del acta de la sesión 1890-2024, del Conassif, celebrada el 16 de setiembre del 2024, la estructura que se aprobó en este acto se ubica la División de Resolución en la Sugef, existe el interés, en línea con lo expresado en el estudio técnico, de que esta Dirección se ubique en el Conassif, dado el papel de este órgano como autoridad de resolución. En ese sentido, se considera pertinente contar con los elementos legales, técnicos, presupuestarios y de estrategia de implementación, para que dicha unidad se llegue a ubicar efectivamente en el Conassif.

Asimismo, en esa acta, el Conassif dispuso por unanimidad y en firme lo siguiente:

- i. Encomendar al Área de Coordinación Administrativa de Sugef que realice las gestiones administrativas y presupuestarias necesarias para implementar lo antes aprobado, de conformidad con la normativa vigente.
- ii. Encomendar a la Sugef, Incorporar los recursos requeridos para el

funcionamiento de la División de Resolución como parte del presupuesto 2025 de la Sugef manteniendo el límite de crecimiento establecido en la normativa vigente.

- iii. Encomendar al Área de Coordinación Administrativa de Sugef que, en coordinación con el Departamento de Calidad y Mejora Continua, tramite mediante cambio organizacional menor el descriptivo y perfil de puesto de la plaza que se crea y la actualización de los descriptivos y perfiles de puesto de las demás plazas adscritas a la División Resolución.
  - iv. Encomendar al Área de Coordinación Administrativa de Sugef que, en coordinación con el Departamento de Calidad y Mejora Continua, actualicen la Estructura de Organización y Funciones.
  - v. Encomendar a la Administración y Asesoría Jurídica del Conassif, que, en conjunto con la División de Transformación y Estrategia del Banco Central de Costa Rica, elaboren una estrategia que considere elementos técnicos, organizaciones, legales y presupuestarios para implementar la ubicación de la División Resolución en la estructura organizacional del Conassif, con el fin de asegurar un proceso transparente y evitar un conflicto de interés entre los objetivos de supervisión y de resolución.
- h) En diciembre 2024, la Superintendente firmó con la OTA (Departamento del Tesoro de los Estados Unidos, Oficina de Asistencia Técnica) los Términos de Referencia para empezar a trabajar en una asesoría técnica de un año, extendible dos años más. Sin embargo, dicha asesoría fue suspendida por un período de 90 días, como resultado de la orden ejecutiva emitida el 20 de enero por el presidente Trump, titulada “Reevaluación y Reorientación de la Asistencia Extranjera de los Estados Unidos”. No obstante, el 26 de junio de 2025, se recibe una nota de la Oficina de Asistencia Técnica del Tesoro de EE. UU., donde comunican la autorización para reanudar la asistencia técnica a la SUGEF.

## **II. Presentación / Resumen Ejecutivo**

Durante mi gestión como directora de Departamento de la División de Resolución, se lideró el proceso de resolución de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos de Responsabilidad Limitada (CSE Ahorro y Crédito), en cumplimiento del Acuerdo del artículo 4 del acta de la sesión 1871-2024, celebrada el 21 de junio de 2024 por el CONASSIF.

Este proceso dio continuidad a lo resuelto en la sesión 1860-2024 del 13 de mayo de 2024 por ese Consejo, que ordenó la intervención de la Cooperativa. Posteriormente, en la sesión 1871-2024, se declaró su inviabilidad, finalizando la intervención e iniciando formalmente la

resolución, conforme a los artículos 32 y 33 de la Ley N.º 9816, Ley de Creación del Fondo de Garantía de Depósitos y de Mecanismos de Resolución de los Intermediarios Financieros.

El objetivo central fue preservar la estabilidad financiera, proteger a los acreedores, y mantener las funciones críticas de la entidad, a la vez que se extraen lecciones clave para el fortalecimiento institucional y la futura consolidación de la División de Resolución como pilar estratégico de la resolución de entidades financieras supervisadas por la Sugef.

Es importante señalar que durante el tiempo de nombramiento, del 22 de setiembre de 2024 al 22 de setiembre del 2025, no se desempeñaron propiamente las labores establecidas en el descriptivo del puesto, debido a que la División de Resolución estaba en proceso de conformación cuando se declaró la intervención de Coopeservidores R.L. y la Superintendente ordenó que todos los funcionarios de dicha División debían formar parte del equipo de intervención, por lo que las labores de constitución de dicha División tuvieron que suspenderse.

### **III. Resultados de la Gestión**

#### **1. Diseño e implementación del mecanismo de resolución**

Durante el desempeño como Directora de Departamento de la División de Resolución, se participó en la constitución del mecanismo de resolución, conforme al artículo 37, incisos b), c) y e) de la Ley 9816, aplicando un esquema de resolución que combinó los mecanismos de banco bueno y fideicomiso de activos remanentes (banco malo) de Coopeservidores R.L.:

##### **a. Banco Bueno**

- El Banco Popular presentó la oferta ganadora, que incluyó 64,4% de los activos totales de CSE Ahorro y Crédito, valorados al 91,2 %, lo que permitió confeccionar un banco bueno sólido y atractivo.
- Con este bloque de activos, el Banco Popular asumió el compromiso de pagar, en las fechas de vencimiento originalmente pactadas, el 100% de las acreencias de los depositantes con montos garantizados y el total de la acreencia a un 97% de los depositantes.
- Para los acreedores con pasivos no garantizados, se reconoció aproximadamente entre un 50,68% de sus acreencias.
- A los depositantes con más de 6 millones de colones, se les canceló en su totalidad el monto garantizado (hasta 6 millones de colones) y, sobre el exceso, se aplicó un pago del 63,44% de los acreedores no garantizados. Se reconoció el 100% de las obligaciones con préstamos garantizados colateralizados.

##### **b. Impacto sobre el Fondo de Garantía**

Este mecanismo evitó la activación del pago de la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos, monto que habría tenido que ser aportado solidariamente por el conjunto de cooperativas de ahorro y crédito supervisadas, generando una afectación económica significativa.

El proceso permitió así proteger los recursos del Fondo y evitar un impacto oneroso en el sector.

### **c. Banco Malo / Fideicomiso**

Los activos que, por su calidad o liquidez, no fueron seleccionados para el banco bueno se trasladaron a un fideicomiso de resolución, conforme al artículo 43 de la Ley 9816 y el artículo 139 bis de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica. Su objetivo: vender la totalidad de los activos según las instrucciones que defina el Juzgado Concursal, destinando los recursos recuperados a los acreedores.

## **2. Logros cuantitativos**

- Se canceló el 63,44 % de los pasivos no garantizados, y el 100% de los pasivos garantizados.
- Se atendió a 163.868 depositantes (97 % del total) con depósitos garantizados, pagándoles el 100 % de su acreencia.
- Los pasivos no garantizados ascendían a ₡477.080 millones, incluyendo depósitos no garantizados, obligaciones con entidades financieras no garantizadas, cuentas por pagar, provisiones y otros pasivos; tras el recorte, el pago efectivo representó aproximadamente 50,68% de su importe exigible.
- En un plazo de cuatro meses, se completó la cancelación de todos los depósitos garantizados, asegurando la continuidad de las funciones críticas de la entidad durante la transición.

## **3. Estado de los Proyectos más relevantes de gestión**

- Reformas normativas en planificación: A partir de las lecciones aprendidas, se planifica la reforma del Acuerdo SUGEF 23-23, Reglamento para implementar planes de recuperación y planes de resolución en las entidades financieras, la reforma del Acuerdo SUGEF 40-21, Reglamento de Mecanismos de Resolución de los intermediarios financieros supervisados por la Superintendencia General de Entidades Financieras, las Guías de Intervención y el proyecto de Ley de reforma a las Leyes 9816, Ley de Creación del Fondo de Garantía de Depósitos y de Mecanismos de Resolución de los intermediarios Financieros, la Ley N°7558, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica y la Ley N°1644, Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica.

- Constitución formal de la gobernanza de la División. Se tiene un borrador del Manual de Gobernanza de Resolución de Entidades Financieras (MAGREF); sin embargo, este documento requiere una cantidad importante de mejoras, en función de la diagramación de los procesos de resolución de la nueva División de Resolución.
- Perfiles de puesto: Se está reestructurando el perfil del personal de la División, considerando la experiencia adquirida, para asegurar que responda a las competencias técnicas que exige la gestión de resolución.
- Herramientas tecnológicas: Surge la necesidad de desarrollar un cuarto de datos y otras plataformas de monitoreo que permitan planificar y ejecutar mecanismos de resolución con mayor eficiencia.
- Simulacros de crisis: Los resultados del simulacro de enero de 2024 evidenciaron oportunidades de mejora, especialmente en la coordinación y comunicación interinstitucional de la red de seguridad financiera.

#### **4. Estado de la Autoevaluación del control interno**

No se realizó una autoevaluación del Sistema de Control Interno (SCI), dado que la División de Resolución no está oficialmente constituida como unidad formal y se encuentra en proceso de conformación. Por tanto, no aplica la evaluación interna en este período.

#### **5. Administración de recursos**

- Informes periódicos: Se rindieron los informes periódicos de gastos de la resolución conforme a lo dispuesto en la Ley 7558, sus reglamentos y directrices, así como los informes técnicos solicitados por la Autoridad de Resolución a lo largo del plazo de resolución establecido por ley.
- Financieros: Aún no existe un presupuesto propio asignado a la División de Resolución, más allá de la elaboración del Plan Operativo (POI) conforme a las directrices del Despacho.
- Materiales: Los bienes a cargo se limitan a los recursos de los tres miembros actuales de la unidad. Se gestionan las plazas y puestos necesarios para su futura conformación, para ello, se trabaja en los requisitos que son necesarios para los perfiles de puestos.
- Humanos: Se identifica como clave el personal resolutor, cuya capacitación es fundamental para la gestión de resolución y para asegurar mecanismos de transferencia de conocimiento a sucesores.

#### **6. Cumplimiento de disposiciones y recomendaciones**

No aplican recomendaciones de auditorías internas u órganos de control en esta etapa. La gestión se apoya en la asesoría técnica de la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos (OTA),

que brindará acompañamiento durante tres años para la constitución, mapeo de procesos e implementación de la gobernanza de la División de Resolución.

#### **IV. Asuntos en curso y retos**

- Asuntos en curso:
  - Continuación del proyecto de mapeo de procesos de la División de Resolución.
  - Coaching de la OTA, incluyendo la definición de entregables a tres años.
  - Fortalecimiento de interconexiones y protocolos de comunicación y actuación.
- Retos institucionales:
  - Ubicación definitiva de la División de Resolución como unidad, ya sea dentro de la SUGEF o como organismo técnico de soporte al CONASSIF (Autoridad de Resolución).
  - Limitaciones presupuestarias.
  - Eventuales nuevos procesos de resolución que requieran recursos y puedan retrasar la consolidación de la División.

#### **V. Sugerencias para la gestión futura**

- Actualizar y complementar las guías de intervención, integrándolas con los procesos de resolución y con las lecciones aprendidas.
- Mejorar el Acuerdo SUGEF 23-23 antes mencionado: ya existe un primer borrador de lineamientos; sin embargo, tras el análisis de los primeros planes de recuperación, se determinó que estos lineamientos deben incorporarse al acuerdo mismo.
- Fortalecer la comunicación y la coordinación entre los integrantes de la red de seguridad financiera, tomando como referencia las oportunidades de mejora identificadas en el simulacro de crisis de enero de 2024 y en las lecciones aprendidas de los procesos de resolución más recientes.
- Consolidar la División de Resolución como unidad permanente, con gobernanza, procesos y herramientas definidas, para responder de manera ágil ante nuevas crisis.
- Profundizar en la valoración del principio de menor costo al seleccionar mecanismos de resolución y en la creación de herramientas tecnológicas como el cuarto de datos.
- Mantener la cooperación con la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos, aprovechando el coaching para estructurar los procesos de la División en el período 2026–2028.

#### **VI. Normativa Aplicable**

- Ley N.º 9816: Ley de Creación del Fondo de Garantía de Depósitos y de Mecanismos de Resolución de los Intermediarios Financieros (arts. 32, 33, 37 y 43).
- Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, art. 139 bis.
- Ley N.º 7558 y su normativa conexas en materia de rendición de informes de gastos de la resolución.

- Acuerdos CONASSIF 1860-2024 y 1871-2024.
- Normativa y directrices de la Contraloría General de la República en materia de informes de fin de gestión.
- Directrices internas emitidas por la SUGEF para la elaboración del Plan Operativo (POI).
- Guía de intervenciones administrativas y de resolución de entidades financieras (D-RE-001).
- Acuerdo Sugef 23-23: Reglamento para la implementación de los planes de recuperación y planes de resolución en las entidades supervisadas.
- Acuerdo Sugef 40-21: Reglamento de mecanismos de resolución de los intermediarios financieros supervisados por la Sugef.
- Reglamento de Gestión del Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) y de otros fondos de garantía (OFG).

## VII. Declaración

Declaro que la información contenida en este informe refleja de manera fidedigna las acciones, resultados y gestiones realizadas durante mi período como Directora de la División de Resolución.

Firma del funcionario saliente:

## Anexos



DTE-0199-2024.docx