

Panamá, 22 de marzo de 2024.

Licenciado  
**Julio Javier Justiniani**  
Superintendente  
Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá  
Ciudad.-

**Ref: Hecho Relevante**

Respetado Licenciado Castillo:

Por medio de la presente comunicación, en cumplimiento de las normativas relacionadas con las obligaciones de notificación de Hechos Relevantes, tenemos a bien informarle que, a partir del jueves 28 de marzo del año en curso y con motivo de jubilación de la señora **Maria Eugenia Mora Junes**, la nueva Gerente de Planificación y Gestión Administrativa del Banco Internacional de Costa Rica, S.A. (BICSA) es la señora Yanitsi Elizabeth Palacios Plicet, mujer, panameña, mayor de edad, portadora de la cédula de identidad personal No. 8-725-1558.

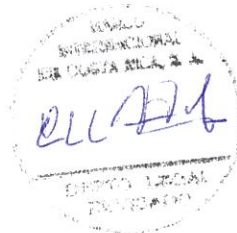
Sin más por el momento y agradeciendo la atención a la presente.

Nos suscribimos.

Atentamente,  
**Banco Internacional de Costa Rica, S.A.**



**Daniel González Santiesteban**  
*Presidente y Representante Legal*



C.C. Bolsa Latinoamericana de Valores de Panamá.  
Adj: Hoja de vida de la señora Joanna María Quijada Medina

# YANITSI PALACIOS

T 66148673

C ypalacios@bicsa.com

D Brisas del Golf

E Casada

## OBJETIVO PROFESIONAL

Licenciada profesional con experiencia en el sector bancario de Panamá por más de 18 años. Con don de gente y gran capacidad de gestión de trabajo, atendiendo a todos los clientes internos de la organización. Educación, proactividad y compromiso con la empresa como valores fundamentales en mi carrera.

## EXPERIENCIA

### (2009 – Al presente) – Banco Internacional de Costa Rica

#### **Abr 2024 – Gerente de Planificación y Gestión Administrativa**

Promoción de una cultura de innovación basada en la satisfacción de los clientes y las contribuciones que efficienten la gestión del negocio en Bicsa, en conjunto con las áreas de articulación de planificación estratégica conformado por Recursos Humanos, Gestión de Procesos e Innovación, Gestión de Iniciativas y Proyectos, Canales e Inteligencia de Negocios.

Planificación y coordinación de la estructura de Recursos Humanos Regional del Banco en cuanto a salarios, desempeños en línea con la estrategia y presupuestos asignados. Planeación, organización y control de la administración interna de la empresa y participación en el seguimiento de la gestión estratégica de la organización.

#### **Oct 2023 – Gerente de Planificación**

Administración del planeamiento estratégico alineado a un banco centrado en el cliente, con las áreas de articulación de planificación estratégica conformado por Gestión de Procesos e Innovación, Gestión de Iniciativas y Proyectos, Canales e Inteligencia de Negocios.

- Administrar las áreas asignadas a la gestión del planeamiento estratégico coordinando las prioridades establecidas para su ejecución y rendición de cuentas.
- Apoyar a la Gerencia General en temas estratégicos.
- Patrocinio y liderazgo en implementación de proyectos de transformación.

#### **2019 - Gerente de Gestión de Procesos**

Planificación, organización y dirección del área de Gestión de Procesos de manera que esté alineada a la estrategia de la Organización. Apoyar la optimización de los procesos y las

## FORMACIÓN

### **Universidad Latina de Panamá**

(2020) Diplomado Integrado en Innovación y Transformación Digital

### **Universidad Tecnológica de Panamá**

(2007) Maestría en Gestión de Proyectos con Especialización en Administración

(2005) Postgrado en Formulación, Evaluación y Gestión en Proyectos de Inversión

### **Universidad de Panamá**

(2001) Licenciatura en Finanzas y Banca

## APTITUDES CLAVE

- ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS
- PLANIFICACIÓN PRESUPUESTARIA
- PLANEACIÓN
- ORIENTACIÓN A RESULTADOS
- CAPACIDAD DE ANÁLISIS
- LIDERAZGO

## CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

- OFFICE
- ARIS BPA

iniciativas de la Gerencia Superior para el logro de los objetivos estratégicos.

- Impulsar en la organización una cultura de gestión basada en procesos.
- Participar en el diseño de nuevos procesos o rediseño de existentes asegurando su integración a la arquitectura de procesos.
- Asesorar a todas las dependencias del Banco en materia de métodos, procesos y procedimientos.
- Mejorar la coordinación entre las diferentes áreas y funciones de la empresa aplicando pensamiento de diseño que permita crear nuevas soluciones para la toma de decisiones en la ejecución de proyectos de innovación.

#### **2015 - Jefe de Productividad**

- Planificación, organización y dirección del área de Gestión de Procesos de manera que esté alineada a la estrategia de la Organización.
- Diseño de los procesos de la cadena de valor, de gestión, esenciales y de soporte.
- Liderazgo, administración y participación en proyectos organizacionales.
- Participación en la implementación de proyectos de automatización de procesos.
- Liderar los Círculos de Mejora de Procesos para analizar problemas, y posibilidades de mejoras, recomendar soluciones y presentarlas para la toma de decisión como punto de partida para su implementación.

#### **2009 - Oficial de Productividad**

- Implementación de la Gestión por Procesos en la organización y de su mejora
- Modelado de los procesos
- Implementación de indicadores de medición en la institución. (Tiempo de Respuesta, devoluciones, carga de trabajo, tiempo de Proceso) con el objetivo de medir y mejorar el desempeño de los recursos.

#### **(2007 – 2009) – Bac Panamá**

##### **Analista de Procesos y Productividad**

- Análisis de productividad
- Levantamiento de requerimientos del negocio para automatización de procesos (BPMS)
- Análisis de procesos a través de las herramientas Lean – Six Sigma
- Implementación y manejo de indicadores de desempeño de procesos

#### **(2004 – 2007) – Global Bank**

##### **Líder de Procesos – Proyecto Core Bancario**

- Análisis de los procesos, ejecución de pruebas y elaboración de los procedimientos para la nueva plataforma tecnológica

- MODELADO DE PROCESOS
- AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS BMPS
- METODOLOGÍA DESING THINKING

---

### **Supervisora de Procesos y Procedimientos**

- Revisión de procesos para realizar mejoras
- Revisión de procedimientos
- Recomendación de políticas y controles para los procedimientos.

### **Analista de Procesos y Procedimientos**

- Elaboración de procedimientos
- Elaboración de flujogramas de procesos para su análisis y mejoras
- Medición de indicadores de gestión de los procesos
- Analista del Proyecto de Mejoras de Procesos, liderados por Consultores Externos.

Implementación del Proyecto Mejora de Rentabilidad de los productos y servicios bancarios (como practica profesional para optar por el título de Licenciatura en Finanzas y Banca)

- Benchmarking de costos y tarifas
- Incremento en un 50% de los ingresos generados

---

## **CURSOS Y CERTIFICACIONES**

2023 – Webinar en línea Organizaciones Ágiles – Seminarium Ejecutivos (Panamá) S.A.

2020 – Taller de Design Thinking – Logic Studio

2019 – Metodología Lean 6 Sigma – Star Process

2016 – Fundamentos de Administración de Proyectos – Project Management Consultant

2013 – Certificación Fundamentos Cobit Versión 5 – USMA Empresarial

2012 – Estrategias para la Mejora de Procesos – CIDE Panamá

---