

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

SESIÓN ORDINARIA

Lic. Marvin Arias Aguilar, presidente
Lcda. Maricela Alpízar Chacón, vicepresidenta
Sra. Ruth Alfaro Jara, secretaria
MBA. Bernal Alvarado Delgado
MBA. José Manuel Arias Porras
MAP. Montserrat Buján Boza
Sr. Rodolfo González Cuadra

Auditor General:	Lic. Ricardo Araya Jiménez
Asesor Legal:	Lic. Rafael Brenes Villalobos
Secretaria General:	Lcda. Cinthia Vega Arias

9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19

ARTICULO 2.º

(M.A.A.)

31
32
33
34
35

El presidente de este directorio, señor Marvin Arias Aguilar, expresó: “2.a Orden de día, ¿Alguna observación al orden del día?”. En virtud de que no las hubo, dijo: “Gracias, aprobado”. Los señores directores estuvieron anuentes.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar el orden del día de la presente sesión ordinaria número 12.710 de la Junta Directiva General.

(M.A.A.)

ARTICULO 4.º

El presidente del directorio, señor Marvin Arias Aguilar, externó: “2.b Aprobación de las actas de las sesiones ordinaria 12.708 y extraordinaria 12.709. ¿De la 12.708 alguna observación?”.

Los señores directores formularon observaciones.

El director Arias Aguilar dijo: “Aprobada, entonces. ¿Y de la extraordinaria 12.709 alguna observación?”. En virtud de que no hubo observaciones, indicó: “Aprobada”.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: aprobar las actas de la sesión ordinaria número 12.708 y extraordinaria 12.709, celebradas el 6 y 7 de agosto del 2024, respectivamente.

(M.A.A.)

ARTICULO 5.º

En atención al acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el artículo 24.º, sesión 12.708 del 6 de agosto del 2024, en el que se encargó a la Secretaría General remitir, en el plazo perentorio otorgado, la nota de respuesta al oficio PR-SCG-OF-0620-2024 del 6 de agosto del 2024, suscrito por la señora Yara Jiménez Fallas, secretaria del Consejo de Gobierno, mediante el cual solicitó información sobre el avance del proceso para el nombramiento del Gerente General del Banco Nacional, el presidente del directorio, señor Marvin Arias Aguilar, presentó la carta SG-014-2024 del 6 de agosto del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual brinda respuesta al supracitado oficio PR-SCG-OF-0620-2024, para conocimiento de este órgano colegiado. De la citada carta de respuesta se transcribe lo siguiente:

6 de agosto de 2024

SG-014-2024**Señora****Yara Jiménez Fallas****Secretaria del Consejo de Gobierno***Estimada señora:*

En relación con su oficio PR-SCG-OF-0620-2024, recibido el día de hoy, en el que se solicita informar al Consejo de Gobierno sobre el avance relacionado con el concurso para la selección y nombramiento de la Gerencia General del Banco Nacional de Costa Rica, sobre el cual el Presidente de la República y el Consejo de Gobierno hizo referencia en la sesión N°105, celebrada en fecha 5 de junio del 2024, me permito informarles lo siguiente.

La Junta Directiva General inició un período de reflexión y análisis que desembocó en la actualización del perfil del nuevo titular de la Gerencia General, aprobado en la sesión 12.706 del pasado 30 de julio, tomando en cuenta las circunstancias del Banco Nacional de hoy y su potencial para apoyar, con mayor vigor aún, el desarrollo armónico del país, el estado de la industria y las oportunidades de mercado, la necesidad de aumentar la rentabilidad ante las demandas de mayor capital que exigirá la regulación anunciada, así como las limitaciones y asimetrías que soportan los bancos comerciales del Estado para competir con la banca privada, un banco público no estatal y las grandes cooperativas de ahorro y crédito. Dicha revisión fue realizada previamente por el Comité de Compensación, Nominación y Gobernanza, conforme las funciones que le competen a dicho órgano.

Conviene recordar que la potestad de nombrar y, en condiciones muy calificadas, remover al Gerente General de un banco comercial del Estado, es una de las principales responsabilidades de la Junta Directiva General¹, tanto por la naturaleza intrínseca del puesto, como por el fuero de inamovilidad que le otorga la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional al Gerente General una vez nombrado. Por esas razones, la Junta Directiva General seguirá un proceso cuidadoso y apegado a la normativa regulatoria y a la legislación aplicable, para lo cual este órgano colegiado tomó la decisión, en el artículo 23.º, sesión 12.708,

de encomendar dicho proceso de selección a la empresa Doris Peters & Asociados, en vista de la contratación por demanda que tiene el Banco Nacional con esa firma reclutadora para procesos de selección de la Alta Gerencia de esta organización (licitación 2023LD000083-0000100001).

Una vez acordados los términos del proceso con la firma Doris Peters & Asociados, la empresa deberá aportar un cronograma de las actividades que formarán parte de la evaluación de candidatos correspondiente.

La fecha objetivo que se ha fijado la Junta Directiva General es hacer el nombramiento en el tercer trimestre del 2024. Además, congruente con los principios de transparencia y buena gobernanza corporativa, oportunamente se estará comunicando el resultado del proceso al Consejo de Gobierno. Quedo atenta para ampliar cualquier información que estime conveniente.

Cordialmente,

Cinthia Vega Arias

Secretaria General Junta Directiva General

¹Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional. Artículo 34.- 5) Nombrar y remover, cuando fuere del caso, al Gerente, Subgerente, Auditor y Subauditor del Banco, y asignarles sus funciones y deberes, dentro de las prescripciones de esta ley.

Al respecto, el director Arias Aguilar expresó: “Nada más que se envió la respuesta a la Secretaría del Consejo al oficio PR-SCG-OF-0620-2024. Si no hay observaciones, pasamos a temas resolutiveos.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) tener por presentada la carta SG-014-2024 del 6 de agosto del 2024, suscrita por la señora Cinthia Vega Arias, secretaria general del Banco Nacional, mediante la cual brinda respuesta al oficio PR-SCG-OF-0620-2024, emitido por la Secretaría del Consejo de Gobierno. **2) Dar por cumplido** el acuerdo tomado por esta Junta Directiva en el artículo 24.º, sesión 12.708 del 6 de agosto del 2024.

(M.A.A.)

ARTICULO 6.º

En seguimiento del punto 2.c *Temas de Presidencia, Directores, Gerente General o Auditor*, la gerente general a.i., señora Rosaysella Ulloa Villalobos, comentó: “Uno muy rápido, que es la invitación el día de mañana a la convención que vamos a tener, que quedan invitados y que ojalá nos puedan acompañar. Gracias”.

El director Arias Aguilar preguntó: “¿A la 1:00 p.m. es?”.

La señora Ulloa Villalobos confirmó: “A la 1:00 p.m., sí, señor”.

SE DISPUSO: tener por presentada la invitación realizada a la Junta Directiva General por la señora Rosaysella Ulloa Villalobos, gerente general a.i., al evento denominado **II Convención BN**, en el que se darán a conocer los resultados del primer semestre 2024, la cual se realizará el día 14 de agosto del 2024 en el Centro de Convenciones de Costa Rica, a partir de la 1:00 p.m.

(R.U.V)

ARTÍCULO 8.º

Continuando con el apartado 2c. *Temas de Presidencia, Directores, Gerente y Auditor*, la señora Ulloa Villalobos, gerente general a.i. dijo: “Este también es un tema mediático; pero, que al final es bueno para nosotros”.

El señor Salazar Morales comentó: “Claramente el tema del fideicomiso con el MEP es mediático; pero, bueno, lo que faltaban eran siete obras, prácticamente ya están concluidas, está en la presentación, en otro entorno hubiera sido muy agradable presentar esto, porque finalmente se contribuye a las comunidades, son obras en zonas marginales y reales que ya se entregaron prácticamente en su totalidad, ya solamente queda una que creo que ya esta semana también se confirma y se entrega finalmente la obra. Entonces, ahí es un efecto de ese aporte a cada una de esas obras que se estuvieron gestionando”.

1 La señora Ulloa Villalobos indicó: “Eso en su momento fue mediático y ahora, más bien, es un
2 tema positivo”.
3 El director Arias Aguilar externó: “Bueno, puede ser mediático en cuanto a positivo”.
4 La señora Ulloa Villalobos señaló: “Sí, exactamente”.
5 El director Arias Aguilar recalcó: “Porque hay temas mediáticos negativos y temas mediáticos
6 positivos”.
7 La señora Ulloa Villalobos dijo: “Pero, en algún monto esto...”.
8 El director Arias Aguilar acotó: “Estuvo negativo, así es”.
9 La señora Ulloa Villalobos expresó: “Listo, eso era”.
10 El director Arias Aguilar mencionó: “Gracias”.
11 **SE DISPUSO: tener por presentado** el comentario formulado por el señor Adrián Salazar Morales,
12 subgerente general de Banca Comercial sobre el Fideicomiso del Ministerio de Educación Pública
13 (MEP).
14 (A.S.M.)

ARTÍCULO 9.º

18 El auditor general, señor Ricardo Araya Jiménez, presentó el resumen ejecutivo de fecha 13 de
19 agosto del 2024, al cual se anexa la carta del 7 del mismo mes, suscrita por él, mediante la cual
20 se transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en
21 el artículo 12.º, sesión 333, celebrada el 5 de agosto del 2024, en el que se conoció el informe
22 AG-G-10-2024, titulado **Estimación presupuestaria de gastos e inversiones 2025-2028 Auditoría**
23 **General**, adjunto en esta ocasión, y en el que se acordó elevarlo a la Junta Directiva General para
24 su conocimiento y respectiva aprobación; lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en las
25 *Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público*, los *Lineamientos sobre*
26 *gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la*
27 *República* (R-DC-83-2018), las *Normas Técnicas sobre Presupuesto Público* N-1-2012-DC-DFOE,
28 las *Normas Globales de Auditoría Interna*, principio N. 10, y lo establecido en el artículo 13.º,
29 incisos 13.6, 13.9 y 13.12 del *Reglamento del Comité Corporativo de Auditoría*.
30 Con la venia de la Presidencia, ingresó al salón de sesiones la señora Jéssica Solórzano Morera,
31 gerente de Gestión y Servicios de la Auditoría General.
32 El señor Araya Jiménez dijo: “Vamos a pasar a doña Jessica que nos va a presentar la estimación
33 presupuestaria de la Auditoría para el 2025 que, básicamente, se compone de gastos e
34 inversiones. En realidad la estimación presupuestaria nuestra es un proceso que, como les
35 indicaba, va alineado a todo el ejercicio presupuestario institucional que tiene que ir con el
36 presupuesto que estaremos remitiendo como organización en setiembre a la Contraloría General
37 de la República y, bueno, un tema bastante concreto. Si gusta, doña Jessica, por favor, de una
38 vez”.
39 La señora Solórzano Morera comentó: “Buenas tardes a todos. Como lo decía Ricardo,
40 básicamente esta presentación consta de la estimación presupuestaria de la Auditoría General
41 para las cuentas de gastos e inversiones. Aquí, tal vez, ¿por qué hacemos esto? Ya don Ricardo
42 les comentó, es un tema también de origen normativo que está sustentado en las Normas
43 Internacionales para el Ejercicio de la Profesión, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el
44 Sector Público y algunos otros lineamientos de la Contraloría, básicamente son esos cuatro
45 puntos los que vamos a ver de manera muy concreta. En términos generales, la Auditoría
46 presupuesta las cuentas de gastos e inversiones, no presupuesta —y tal vez aquí eso es
47 importante que lo tengamos claro— todo lo que es la parte salarial, eso lo hace la Dirección de
48 Desarrollo Humano. Básicamente lo que nosotros presupuestamos son las cuentas de gastos, en
49 este caso para el 2025 se están estimando en \$422,0 millones, y la de inversiones que
50 representan \$127,0 millones prácticamente para un porcentaje de un 77% en términos de gastos
51 y un 23% de inversiones. Nada más como un dato informativo, tal vez, como para que lo tengamos

ahí a mano, esto representa el 10,7% del presupuesto total de la Auditoría si tomáramos en cuenta el tema salarial; eso se debe con respecto al 2024, básicamente lo que estamos estimando es un incremento de un 15,3% con respecto al 2024, las cuentas de gastos están disminuyendo de \$440,0 millones en el 2024 a \$422,0 millones en el 2025, esto se debe básicamente a que en el 2025 no vamos a tener algunos gastos que para este año sí tuvimos como, por ejemplo, la evaluación externa de calidad que el otro año no se presupuesta. Caso contrario ocurre con las inversiones, que sí suben de \$36,0 millones a \$126,0 millones, y aquí se debe básicamente por temas de reemplazo de equipos por obsolescencia de computadoras y también por una partida que ahorita la vamos a ver en el cuadrito de inversiones asociadas con el tema de desarrollos, bueno, básicamente, como les mencionaba, incrementa en un 15%. En términos de gastos, estas son las principales cuentas si uno lo hiciera a nivel de un pareto, básicamente, ¿en dónde está la distribución del gasto? El 80% se concentra en estas cinco principales cuentas que ustedes ven acá, en alquiler de licencias o *software*, con un 24% que representa casi \$100,0 millones, servicios externos en la nube, aquí básicamente son \$91,0 millones, aquí básicamente también representa un 45% en términos acumulados de alquiler y de licencias y de servicios externos en la nube, capacitación dentro del país, y esto es todo lo que es la parte de formación dentro del país, representa \$77,0 millones, viáticos en el país \$40,0 millones, esto está considerando todo lo que es las giras a la red de oficinas, incluso, se está incrementando con respecto al 2024, entonces, también ese dato es importante tenerlo por ahí en cuenta y lo que es mantenimiento de *software* y licencias en \$38,0 millones, hay otras cuentas que representan en su totalidad \$75,0 millones, temas importantes que se están considerando acá es el desarrollo del Plan Estratégico de la Auditoría, inscripciones, viáticos y pasajes en capacitación en el exterior y otras suscripciones".

El director Arias Porras señaló: "En esa filmina anterior a mí no me quedó claro la curva ahí de la frontera, que comienza con un 24%, pasa a un 43%, 64%, 73%, 82%".

La señora Solórzano Morera indicó: "Ese es el acumulado, que por eso les decía que si fueran un pareto el 80% de los gastos están concentrados en estas cinco cuentas. Entonces, ¿qué sucede? Que aquí le tendríamos que restar a 45% un 24%, entonces, vendría dándonos un 21% de lo que representa los servicios en la nube y así vamos sucesivamente, ese es el acumulativo, don José Manuel".

El director Arias Porras preguntó: "¿Y por qué los ordenan así? ¿Por qué no le dan otro orden?".

La señora Solórzano Morera respondió: "Principalmente para seguir el tema del principio de pareto, donde está concentrado el 80% del presupuesto de gastos son las cuentas más representativas, porque en estas cuentas, por ejemplo, son cuentas muy chiquititas, entonces, ahí tenemos un anexo que son cuentas de servicios, qué se yo, de limpieza, que se concentran aquí, que son muchas otras son cositas".

El director Arias Porras dijo: "O.K. Gracias".

La señora Solórzano Morera continuó: "Con todo gusto. Concentrándonos en todo lo que es la parte del plan de formación, les mencionaba que solamente en capacitación para dentro del país está concentrado el 70% prácticamente del presupuesto asociado a este tipo de cuentas, que representa el 69%, les mencionaba. En capacitación virtual, aquí estamos considerando \$14,0 millones, esto lo importante es que daría cobertura a la totalidad del personal de la Auditoría y también se consideran ocho participaciones fuera del país y que en este caso representaría \$8,0 millones en transporte, \$7,0 millones en capacitación en el exterior y propiamente pago de viáticos \$4,0 millones. Si lo viéramos en términos en qué estamos concentrando el tema de la formación, básicamente el 43% se está concentrando en temas de tendencias del negocio y esto lo consideramos muy importante, porque es el tema de actualización de los auditores en temas del negocio, un 40% en temas de evolución disruptiva, que en este caso, básicamente, es tendencias, tecnologías, todo lo que es la parte de analítica, RPA, todo este tipo de cosas de tendencias que se están considerando aquí y un tema de liderazgo ágil que representa el 17% del presupuesto. En términos per cápita, básicamente, y tal vez en forma muy concreta, por persona se está invirtiendo \$0,8 millones, \$800,0 mil en capacitación presencial y \$0,15 millones

o ₡150,0 mil en capacitación virtual, entonces, estamos invirtiendo por colaborador casi ₡900,0 mil, casi un millón de colones”.

La directora Alpízar Chacón acotó: “Doña Jessica, adicional a la cuantificación económica de lo que cuesta en términos monetarios: ¿ustedes han cuantificado cuánto cuesta el tiempo que se invierte por persona en los tiempos que se toman para capacitaciones?”.

La señora Solórzano Morera manifestó: “Sí, de hecho, esa pregunta es muy valiosa y la tenemos que también tomar en cuenta para lo que es el plan anual de labores y la consideración del desarrollo de los estudios. Entonces, efectivamente, nosotros los tomamos en consideración, se lleva todo un registro de cuáles son las horas en que se está invirtiendo y demás, tal vez al margen, cuando son capacitaciones virtuales, por lo general, se realizan no necesariamente en horario laboral, entonces, también ahí hay un aporte del colaborador que pone también horas de su tiempo libre para capacitarse, etcétera. En promedio, si mi memoria no me falla, doña Maricela, anda en cinco o seis días por persona en términos de formación anual per cápita, y eso es muy importante porque según las Normas Internacionales de Auditoría cada auditor, al menos, debería de capacitarse 40 horas al año, al menos. Entonces, la Auditoría sí cumple con este estándar, obviamente algunos más otros menos; pero, sí cumplen con esta norma”.

La directora Alpízar Chacón expresó: “Sí, perfecto, gracias. Le puedo hacer una consulta adicional. También se cuantifica cuál es el... hay una parte, evidentemente, que es la adquisición del conocimiento y que es, por supuesto, probablemente incuantificable; pero, se logra de alguna manera cuantificar económicamente cómo le brinda esto un beneficio, un retorno a la Auditoría”.

La señora Solórzano Morera mencionó: “De hecho, usted lo que está mencionando es la eficacia de la acción tomada, si estamos haciendo una inversión en capacitación, si eso nos vuelve. Efectivamente, no se cuantifica, tal vez, en los términos que usted lo dice; pero, sí se mide a través de la evaluación del desempeño. Entonces, hay todo un plan de formación y también cada jefatura a la vuelta del estudio y a la vuelta de los trabajos tienen que tomar en consideración si eso mejoró o no. ¿Por qué?, porque obviamente si nos vamos a capacitar es en temas que vayan a cerrar alguna brecha y que vayan a ayudar a la formación en un tema específico, si son, incluso, formaciones, por decirlo así, caras, hablémoslo concretamente, o de inversiones que se realizan en el exterior, el funcionario o el compañero tiene que hacer un informe y tiene que traer propuestas o iniciativas de cómo va a implementar esa capacitación, porque si no, efectivamente, cómo mide si en lo que se capacitó se está utilizando. Entonces, esos son los mecanismos que se utilizan”.

El señor Araya Jiménez acotó: “La cuantificación se hace más cualitativa que cuantitativa, o sea, llegar a determinar por este proceso de formación cuánto aportó monetariamente un funcionario, eso es sumamente complejo; pero, sí se hace a nivel cualitativo a través de la evaluación del desempeño y también con las encuestas de satisfacción de las partes interesadas una vez que se emiten los informes y con las encuestas de satisfacción que se hace a las partes interesadas, eso es como un mecanismo para medir la eficacia de los temas de capacitación”.

La señora Solórzano Morera agregó: “Y tal vez otro punto que se nos escapa mencionar es que, también, dependiendo de las capacitaciones, si son muy especializadas los compañeros participan en proyectos donde, entonces, en temas muy puntuales se versa la incorporación del nuevo conocimiento a través del proyecto de alguna acción o alguna operativa que antes no existía, también eso es una forma de visibilizar. Bueno, ya para ir finalizando, en términos de cuentas de inversión, básicamente son dos cuentas, una está asociada al equipo de cómputo, aquí estamos considerando casi ₡41,0 millones que representa la sustitución de 41 computadoras que ya por temas de garantía y obsolescencia son referidas para el próximo año, y en temas de *software* aquí básicamente un 68% corresponde a ₡86,0 millones que esto es básicamente continuar con el diseño y el desarrollo del sistema de la Auditoría. Y para terminar, también la Contraloría nos pide que cuando se hace la estimación presupuestaria se haga una estimación plurianual, entonces, en este caso básicamente esta es la forma en que estaríamos visualizando en términos muy generales el presupuesto del 2026, 2027, y 2028, obviamente,

1 tomando en consideración que cada año hay que hacer otra vez el replanteamiento, hay que
2 hacer la revisión y el análisis de cuenta por cuenta. Aquí básicamente lo que vemos para el 2026
3 si lo comparamos con el 2025 es que disminuye prácticamente en los mismos términos en un
4 15%. ¿Esto por qué se da? Porque en el 2025 estamos considerando la contratación de varios
5 temas de contratación, por ejemplo, el plan estratégico que en el 2026 ya no va a estar, entre
6 otras contrataciones que se van a ir terminando, entonces, ya no se está considerando. En el 2027
7 aquí nos sube un poquitito a \$479,0 millones, subirían un 3,1% con respecto al 2026 y en el 2028
8 subiría 0,6% con respecto al 2027. Entonces, ¿dónde estamos considerando tal vez un tema
9 importante? Bueno, en el 2025 estamos considerando el desarrollo del Plan Estratégico de la
10 Auditoría para alinearlo con el institucional y en el 2027 correspondería, por ejemplo, también
11 realizar otra vez la evaluación externa de calidad con un rol de cada tres años, que tal vez son
12 cuentas ahí importantes de tener en cuenta. Y, pues, esto es básicamente”.

13 El director Alvarado Delgado indicó: “Buenas. Yo quisiera preguntar; pero, tal vez estoy medio
14 confundido. Aquí tenemos el presupuesto para el año 2025 de la Auditoría; pero, a dónde está el
15 plan de trabajo del año 2025 o el PAO para yo entender este presupuesto: *esto es lo que vamos*
16 *a hacer*, porque ahí lo veo a muy *grosso modo*: capacitaciones, viáticos al exterior...; pero, yo, no
17 sé, me queda faltando como cuando vemos el presupuesto que vemos el PAO, que ahí estamos
18 viendo: *bueno, se piensan llevar a cabo estos objetivos y esto es lo que nos cuesta*. Entonces, ahí
19 no sé cómo lo entiendo”.

20 El señor Araya Jiménez explicó: “Básicamente, don Bernal, eso es como una inconsistencia que
21 hay a nivel de la misma Contraloría General de la República, porque recordemos que nosotros
22 tenemos que presentar el presupuesto institucional en setiembre a la Contraloría y los planes
23 anuales los presentamos...”.

24 El director Arias Aguilar preguntó: “¿15 noviembre?”.

25 La señora Solórzano Morera respondió: “Es correcto”.

26 El director Arias Aguilar dijo: “Todavía”.

27 La señora Solórzano Morera dijo: “Entonces, es algo que sí es un tema... Excelente pregunta; pero,
28 sí van a destiempo, por así decirlo”.

29 El director Alvarado Delgado acotó: “Es que sí suena muy extraño, porque...”.

30 El señor Araya Jiménez agregó: “Lo ideal es que usted desarrolle el plan y con base en eso
31 desarrollo el presupuesto”.

32 El director Alvarado Delgado indicó: “Sí, que usted vea el PAO y me diga: *es que voy a hacer 50*
33 *visitas a oficinas, y, entonces, sí ocupo todos estos viáticos dentro del país para esto...* y uno va
34 amarrándolo; pero, ver el presupuesto o ver el plan sin el presupuesto como que queda uno
35 incompleto”.

36 El señor Araya Jiménez añadió: “De hecho, por ejemplo, para este año vamos a tener que hacer
37 un traslado de recursos de unas cuentas a otras, porque en temas de viáticos se nos quedó corto,
38 entonces, tenemos que fondearla ahí con otras cuentas que tenemos ahí, que podemos hacer
39 ese movimiento, no necesariamente pedirle a la Dirección de Finanzas que nos haga una
40 asignación de las cuentas institucionales; pero, sí, o sea, eso siempre se va a dar, don Bernal,
41 porque el tema está como al revés”.

42 El director Alvarado Delgado señaló: “Y, lo último, me llamó la atención también que ustedes
43 dividen entre gasto e inversiones, para efectos de Contraloría todo es gasto, no es una inversión,
44 estamos cambiando equipo de cómputo, estamos comprando equis, como ellos siempre lo
45 ponen como gastos, así sea en la contabilidad uno ve que eso son inversiones; pero, aquí ustedes
46 me lo ponen como gasto y como inversión, lo que serían partidas para Contraloría de gasto”.

47 La señora Solórzano Morera aclaró: “Sin embargo, aquí se hace; pero, precisamente por un tema
48 de catálogo de cuentas, entonces, ya está muy segregado, y hay toda, obviamente, una
49 coordinación muy estrecha con los compañeros de Finanzas y de Contabilidad, entonces,
50 efectivamente, hay que hacer alguna separación, en el caso nuestro son dos cuentas, nada más,
51 de inversiones, que son muy pocas”.

- 1 El director Arias Aguilar señaló: “Pero, siempre van separado”.
- 2 La señora Solórzano Morera afirmó: “Sí, siempre van separados”.
- 3 El director Araya Jiménez dijo: “Incluso, a nivel presupuestaria ha sido...”.
- 4 El director Arias Aguilar afirmó: “Y a nivel de presupuesto también”.
- 5 El director Alvarado Delgado dijo: “Lo que te digo yo es que, como para la Contraloría todo lo que
- 6 sea inversión es gasto para ellos”.
- 7 El director Arias Aguilar subrayó: “Pero, en el presupuesto sí, el gran rubro sí es de gasto; pero,
- 8 sí, la Contraloría pide separado gastos e inversiones”.
- 9 El director Alvarado Delgado recalcó: “Porque yo entiendo de inversiones, sí, en el Banco yo
- 10 entiendo o en el Puesto de Bolsa o en BN Seguros, todo el tema de ingresos y todo el tema de
- 11 egresos. Entonces, me llamó a mí la atención, sí, porque normalmente uno ve que para efectos
- 12 del catálogo de la Contraloría puede ser una inversión efectivamente en cualquier activo; pero,
- 13 para ellos tengo que clasificarlo como gasto”.
- 14 El director Arias Aguilar resaltó: “Sí; pero, en la presentación de presupuesto sí va gastos e
- 15 inversiones separados, en el de la Contraloría”.
- 16 La señora Solórzano Morera externó: “Volviendo a la pregunta que usted hacía, sí es extraño el
- 17 tema de los tiempos; pero, así está por normativa, nosotros lo que sí tomamos en consideración
- 18 mucho aquí es, por ejemplo, las giras, entonces, estamos incluyendo un incremento, los estudios
- 19 probablemente anden entre 100 y 115 estudios al año, entonces, con eso es que jugamos para
- 20 poder hacer la estimación de presupuesto”.
- 21 El director Alvarado Delgado dijo: “O.K.”.
- 22 El director Arias Porras apuntó: “A mí me parece, supongo, que este presupuesto tiene un PAO
- 23 implícito para cada uno de los años que se están proyectando, porque de lo contrario sería
- 24 imposible hacerlo. Tal vez, para una presentación de presupuestos posteriores se podría incluir
- 25 los principales supuestos o considerandos en los cuales se basa el presupuesto que nos están
- 26 presentando, aunque la normativa de la Contraloría esté al revés”.
- 27 La señora Solórzano Morera indicó: “Sí, perfecto”.
- 28 El señor Araya Jiménez señaló: “De hecho, en el documento algo explica a grandes rasgos”.
- 29 La señora Solórzano Morera explicó: “Sí, que se usa una variación de más menos cinco estudios,
- 30 que se está utilizando un porcentaje de incremento de tanto en diferentes cuentas, etcétera. Eso
- 31 nos queda en el papel de trabajo”.
- 32 El señor Araya Jiménez agregó: “Hay otras variables que es muy sencillo estimarlas, por ejemplo,
- 33 cambio de computadoras, bueno, las que se le vencen la garantía, porque así está la política
- 34 institucional, las que el otro año se les vence las garantía, esas son las que se cambian, ni más ni
- 35 menos. Entonces, esas son... pero, en el informe viene muy resumido; pero, sí se indica cuáles
- 36 son los supuestos que estamos utilizando para hacer la proyección y esto es un presupuesto
- 37 totalmente razonable, ajustado a las necesidades, no es como decían antes, *un presupuesto*
- 38 *calzonudo*, entonces, tratamos de hacer un uso muy razonable de los fondos que la Junta muy
- 39 responsablemente nos asigna para seguir la labor”.
- 40 La directora Buján Boza externó: “Es una consulta, es que no entendí bien, el Plan Estratégico de
- 41 la Auditoría se realiza con una empresa externa, eso es lo que estamos presupuestando dentro
- 42 de esta proyección. Y la segunda preguntita, el desarrollo del *software* es un desarrollo interno o
- 43 es una adquisición de *software*, entendí que es para complementar el *software* que ya tiene la
- 44 Auditoría”.
- 45 El señor Araya Jiménez respondió: “Efectivamente, doña Montserrat, bueno, en los dos últimos
- 46 planes estratégicos nos hemos asesorado con un consultor que nos ha ayudado a hacer el plan,
- 47 gente que tenga experiencia en estas áreas de auditoría y también porque, a veces, son procesos
- 48 muy laboriosos que requieren mucho tiempo, entonces, también en esa parte nos beneficia. Y el
- 49 *software*, efectivamente, nosotros tenemos un *software* que es como donde manejamos cierta
- 50 información interna; pero, el *software* ya propiamente para gestionar la labor de Auditoría,
- 51 papeles de trabajo y todo eso ha sido una batalla en los últimos tres, cuatro años para contratar

eso, porque en el mercado hay un *software* donde se pagan caprichos por esas cosas, estamos hablando de que en el caso nuestro con 96 funcionarios casi que estaríamos pagando todos los años, aproximadamente, US\$550.000 por el alquiler de un *software*. Entonces, hicimos unas contrataciones, unos procesos de contratación, no hubo concursantes porque el presupuesto que nosotros asignábamos no les era llamativo. Entonces, tomamos la decisión de generar un proceso de contratación para desarrollarlo con una empresa, obviamente; pero, hacer un desarrollo *in house*, por decirlo así, ese proceso ahorita ya está para decidir la empresa, o sea, es increíble lo que llevan esos procesos, eso empezó como en octubre del año pasado y hasta ahora estamos haciendo ya el estudio técnico, la valoración para designar, esperanzados de que hay dos empresas, de que no hayan apelaciones y todo eso, si no se nos estaría yendo hasta febrero del otro año; pero, básicamente eso es lo que se incluye a nivel de presupuesto”.

La directora Buján Boza dijo: “Perfecto, muchas gracias”.

El director Arias Aguilar preguntó: “¿Alguna otra observación? Si no, entonces, ¿estarían de acuerdo en la aprobación del presupuesto de la Auditoría 2025?”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Finalmente, la señora Jéssica Solórzano Morera se retiró de salón de sesiones.

Resolución

Considerando: i) las *Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público*, los *Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República* (R-DC-83-2018), las *Normas Técnicas sobre Presupuesto Público* N-1-2012-DC-DFOE, las *Normas Globales de Auditoría Interna*, principio N. 10, y lo establecido en el artículo 13.º, incisos 13.6, 13.9 y 13.12 del *Reglamento del Comité Corporativo de Auditoría*, y ii) el acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 12.º, sesión 333, celebrada el 5 de agosto del 2024, **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) aprobar** la formulación presupuestaria de la Auditoría General, para el período 2025, por la suma de ₡549.612.539,82 (quinientos cuarenta y nueve millones seiscientos doce mil quinientos treinta y nueve colones con ochenta y dos céntimos), de conformidad con los términos de la propuesta contenida en el documento AG-G-10-2024, titulada ***Estimación presupuestaria de gastos e inversiones 2025-2028 Auditoría General***. En la ejecución de este acuerdo se cumplirán las disposiciones legales y reglamentarias vigentes. Es entendido que dicho Presupuesto no incluye la proyección de los gastos relacionados con la planilla, por cuanto esa información es administrada por la Dirección Corporativa Gente BN. **2) Encargar** a la Auditoría General coordinar lo pertinente con la Gerencia General con el propósito de que la formulación presupuestaria aprobada en el numeral 1) de esta resolución sea incluida en el Presupuesto Ordinario 2025 del Banco Nacional de Costa Rica, que se estará presentando oportunamente a aprobación de este órgano colegiado. **3) Tener por presentado** el resumen ejecutivo de fecha 13 de agosto del 2024, al cual se anexa la carta del 7 del mismo mes, suscrita por él, mediante la cual se transcribe la parte resolutive del acuerdo tomado por el Comité Corporativo de Auditoría en el artículo 12.º, sesión 333, celebrada el 5 de agosto del 2024, en el que se conoció el documento AG-G-10-2024, denominado ***Estimación presupuestaria de gastos e inversiones 2025-2028 Auditoría General***.

Comuníquese a Auditoría General, Gerencia General y Dirección Corporativa de Finanzas.

(R.A.J.)

ARTÍCULO 13.º

La gerente general a.i., señora Rosaysella Ulloa Villalobos, presentó el memorando GGM-038-24, de fecha 6 de agosto del 2024, emitido por la Gerencia General, al cual se adjunta el oficio DDH-887-2024 del 1.º del mismo mes, suscrito por la señora Maritza Fuentes Salas, directora corporativa de Gente BN, mediante el cual solicita otorgar poderes a varios funcionarios y

1 revocarlos a otros de las zonas comerciales San José Oeste, Cartago, San José Este, Casa Matriz,
2 Alajuela Norte, y Heredia-Limón.

3 El director Arias Aguilar consultó: “¿De acuerdo?”.

4 Los directivos expresaron su anuencia.

5 El director Arias Aguilar dijo: “Gracias”.

6 **Resolución**

7 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1)** con base en la solicitud de la Gerencia
8 General, mediante el memorando GGM-038-24, de fecha 6 de agosto del 2024, emitido por la
9 Gerencia General, al cual se adjunta el oficio DDH-887-2024 del 1.º del mismo mes, suscrito por
10 la señora Maritza Fuentes Salas, directora corporativa de Gente BN, **otorgar** poder general sin
11 límite de suma a los siguientes funcionarios, con las facultades que otorga el artículo 1255º del
12 Código Civil, restringido a las siguientes facultades y con absoluta independencia del cargo que
13 ocupan en cuanto a ubicación territorial en su relación de servicio con su mandante: **A) Clase F,**
14 **Subclase F.2: Zona Comercial San José Oeste: Oficina Principal: Adrián José Alvarado**
15 **Fernández**, mayor, soltero, cédula de identidad 3-0497-0900, empleado 17042, vecino de
16 Cartago, Cartago, Carmen, Urbanización Federico II, del *play* 50 metros norte, para que pueda:
17 **a)** celebrar convenios y ejecutar los actos necesarios para la conservación y explotación de los
18 bienes. **b)** Intentar y sostener judicialmente las acciones posesorias y las que fueren necesarias
19 para interrumpir la prescripción respecto de las cosas que comprende el mandato. **c)** Alquilar o
20 arrendar bienes muebles hasta por un año, pero si el poder se limita a cierto tiempo, el período
21 de arrendamiento no debe exceder ese plazo. **d)** Vender los frutos, así como los demás bienes
22 muebles que por su naturaleza están destinados a ser vendidos o se hallan expuestos a perderse
23 o deteriorarse. **e)** Aprobar arreglos de pago, que deben ser resueltos en forma inmediata por
24 conveniencia de la Institución, según lo normado en la matriz de trámite y aprobación crediticia
25 de las políticas generales de crédito aprobado por la Junta Directiva General. **f)** Autorizar la salida
26 del país de los vehículos dados en garantía prendaria. **g)** Cancelar total o parcialmente con recibo
27 de suma, los gravámenes que garanticen el pago de las operaciones de crédito otorgadas por la
28 institución. Autorizar la liberación de bienes dados en garantía previa cancelación de la
29 responsabilidad. **h)** Firmar contratos administrativos necesarios para el normal funcionamiento
30 de la oficina en la que se dé la relación del servicio. **i)** Firmar contratos para la venta de productos
31 y prestación de servicios por parte del Banco. **j)** Firmar contratos para el otorgamiento de
32 créditos, previo acuerdo del órgano resolutor correspondiente debidamente autorizado,
33 cumpliendo con la Matriz de Trámite y Aprobación Crediticia de las Políticas Generales de Crédito
34 aprobado por la Junta Directiva General. **k)** Firmar documentos para estrados con el fin de
35 detener ejecuciones judiciales, una vez que la operación de crédito que se encuentra en cobro
36 judicial ha sido normalizada por el cliente. **l)** Firmar las pólizas de seguros en nombre del Banco
37 con la asegurada respectiva, sobre los bienes objeto de garantía de los créditos cuyo costo corre
38 a cuenta del cliente según corresponda. **m)** Gestionar el Cobro Judicial o extrajudicial sin
39 limitación de suma en operaciones crediticias. **n)** Sustituir las garantías de las operaciones de
40 crédito formalizadas, previa autorización del órgano resolutor correspondiente. **o)** Firmar con
41 clasificación A en el sistema de registro de firmas del BNCR para la emisión de títulos valores o
42 de cualquier otro servicio que brinde el banco. Aplica tanto para firmas nacionales e
43 internacionales. **B) Clase F, Subclase F.4: i) ZONA COMERCIAL CARTAGO: OFICINA CENTRO**
44 **COMERCIAL PASEO METRÓPOLI: i) Mariana Vargas Gómez**, mayor, soltera, cédula de identidad
45 3-0510-0572, empleada 18357, vecina de Cartago, Cartago, Occidental, Barrio El Molino,
46 residencial Don Bosco, casa 13-B; **ii) Esteban Josué Valverde Fuentes**, mayor, soltero, cédula de
47 identidad 3-0555-0561, empleado 18415, vecino de Cartago, El Guarco, El Tejar, Residencial El
48 Cacique, casa 10-F; **iii) José Ignacio Alfaro Zúñiga**, mayor, soltero, cédula de identidad 3-0560-
49 0056, empleado 18410, vecino de Cartago, El Guarco, San Isidro, 250 metros oeste de la iglesia
50 católica. **ii) ZONA COMERCIAL SAN JOSÉ ESTE: OFICINA SAN JUAN DE TIBÁS (LA CASONA):**
51 **Anthony Jesús Chinchilla Chinchilla**, mayor, soltero, cédula de identidad 1-1601-0038, empleado

1 18249, vecino de San José, Desamparados, San Juan de Dios, 600 metros sur de la escuela Sotero
2 González. Los anteriores funcionarios podrán: **a)** firmar contratos para la venta de productos y
3 prestación de servicios por parte del Banco. **b)** Gestionar asuntos de cobro administrativo en
4 operaciones crediticias. **c)** Firmar con clasificación A en el sistema de registro de firmas del BNCR
5 para la emisión de títulos valores o de cualquier otro servicio que brinde el banco. Aplica tanto
6 para firmas nacionales e internacionales. **C) Clase F, Subclase F.5: ZONA COMERCIAL SAN JOSÉ**
7 **OESTE: OFICINA LINDORA: Nancy Pamela Ramírez Herrera**, mayor, soltera, cédula de identidad
8 5-0415-0775, empleada 17366, vecina de San José, Puriscal, Barbacoas, 1,5 kilómetros oeste del
9 cementerio de Puriscal, para que pueda: **a)** firmar Contratos para la venta de productos y
10 prestación de servicios por parte del Banco. **b)** Firmar contratos para el otorgamiento de
11 créditos, previo acuerdo del órgano resolutor correspondiente debidamente autorizado,
12 cumpliendo con la Matriz de Trámite y Aprobación Crediticia de las Políticas Generales de Crédito
13 aprobado por la Junta Directiva General. **c)** Gestionar el Cobro Judicial o extrajudicial sin
14 limitación de suma en operaciones crediticias. **2) Otorgar** a los siguientes funcionarios: **I) ZONA**
15 **COMERCIAL CARTAGO: OFICINA CONCEPCIÓN DE LA UNIÓN: David Alfredo Gutiérrez Prado**,
16 mayor, casado una vez, cédula de identidad 1-1351-0491, empleado 14485, vecino de San José,
17 Desamparados, San Miguel, Higuito, Calle Valverde, 100 metros sur de los tanques de
18 Acueductos y Alcantarillados. **II) ZONA COMERCIAL SAN JOSÉ ESTE: OFICINA SAN ANTONIO DE**
19 **CORONADO: Iris María Lizano Zúñiga**, mayor, casada por segunda vez, cédula de identidad 1-
20 0945-0040, empleada 9035, vecina de Heredia, Flores, Barrantes, Condominio Naos, casa n.º 234.
21 **III) ZONA COMERCIAL SAN JOSÉ OESTE: OFICINA ALAJUELITA: José Alberto Trejos Arce**, mayor,
22 casado una vez, cédula de identidad 7-0086-0596, empleado 6042, vecino de San José, Vásquez
23 de Coronado, San Isidro, detrás de la Coopecoronado, las facultades que se detallan a
24 continuación: **Clase F, Subclase F.7: i) poder generalísimo con límite de suma** con las facultades
25 que otorga el artículo 1254° del Código Civil, restringido a las siguientes facultades y con absoluta
26 independencia del cargo que ocupan en cuanto a ubicación territorial en su relación de servicio
27 con su mandante, para que puedan: **a)** firmar la venta de bienes muebles e inmuebles, propios
28 y temporales, hasta por la suma de cien millones de colones (¢100.000.000), una vez adjudicados
29 siguiendo los procesos establecidos. **b)** Firmar los contratos de arrendamiento de bienes
30 muebles e inmuebles para uso del Banco Nacional o cualquier contrato administrativo en el que
31 se requiera este tipo de representación legal, generados de cualquier proceso de contratación
32 administrativa, y **ii) poder general sin límite de suma** con las facultades que otorga el artículo
33 1255° del Código Civil, restringido a las siguientes facultades y con absoluta independencia del
34 cargo que ocupan en cuanto a ubicación territorial en su relación de servicio con su mandante:
35 **a)** celebrar convenios y ejecutar los actos necesarios para la conservación y explotación de los
36 bienes. **b)** Intentar y sostener judicialmente las acciones posesorias y las que fueren necesarias
37 para interrumpir la prescripción respecto de las cosas que comprende el mandato. **c)** Alquilar o
38 arrendar bienes muebles hasta por un año, pero si el poder se limita a cierto tiempo, el período
39 de arrendamiento no debe exceder ese plazo. **d)** Vender los frutos, así como los demás bienes
40 muebles que por su naturaleza están destinados a ser vendidos o se hallan expuestos a perderse
41 o deteriorarse. **e)** Aprobar arreglos de pago, que deben ser resueltos en forma inmediata por
42 conveniencia de la Institución, según lo normado en la matriz de trámite y aprobación crediticia
43 de las políticas generales de crédito aprobado por la Junta Directiva General. **f)** Autorizar la salida
44 del país de los vehículos dados en garantía prendaria. **g)** Cancelar total o parcialmente con recibo
45 de suma, los gravámenes que garanticen el pago de las operaciones de crédito otorgadas por la
46 institución. Autorizar la liberación de bienes dados en garantía previa cancelación de la
47 responsabilidad. **h)** Firmar contratos administrativos necesarios para el normal funcionamiento
48 de la oficina en la que se dé la relación del servicio. **i)** Firmar contratos para la venta de productos
49 y prestación de servicios por parte del Banco. **j)** Firmar contratos para el otorgamiento de
50 créditos, previo acuerdo del órgano resolutor correspondiente debidamente autorizado,
51 cumpliendo con la Matriz de Trámite y Aprobación Crediticia de las Políticas Generales de Crédito

1 aprobado por la Junta Directiva General. **k)** Firmar documentos para estrados con el fin de
2 detener ejecuciones judiciales, una vez que la operación de crédito que se encuentra en cobro
3 judicial ha sido normalizada por el cliente. **l)** Firmar las pólizas de seguros en nombre del Banco
4 con la asegurada respectiva, sobre los bienes objeto de garantía de los créditos cuyo costo corre
5 a cuenta del cliente según corresponda. **m)** Gestionar el Cobro Judicial o extrajudicial sin
6 limitación de suma en operaciones crediticias. **n)** Sustituir las garantías de las operaciones de
7 crédito formalizadas, previa autorización del órgano resolutor correspondiente. **o)** Firmar con
8 clasificación A en el sistema de registro de firmas del BNCR para la emisión de títulos valores o
9 de cualquier otro servicio que brinde el banco. Aplica tanto para firmas nacionales e
10 internacionales. **3) Revocar** los poderes otorgados a los siguientes funcionarios, de acuerdo con
11 lo detallado a continuación: **I) CASA MATRIZ: Kattia Jeanina Ramírez González**, cédula de
12 identidad 1-1053-0769, citas de inscripción 2022-602879-1-1 y 2023-422869-1-1. **II) ZONA**
13 **COMERCIAL ALAJUELA NORTE: i) Karolina Ulate Ramírez**, cédula de identidad 2-0728-0247, cita
14 de inscripción 2023-392941-1-11; **ii) Sugely Salas Porras**, cédula de identidad 2-0606-0501, cita
15 de inscripción 2018-631764-1-62, y **iii) Yeudi Fabian Zamora Montiel**, cédula de identidad 2-
16 0722-0024, cita de inscripción 2020-214014-1-16. **III) ZONA COMERCIAL CARTAGO: David**
17 **Alfredo Gutiérrez Prado**, cédula de identidad 1-1351-0491, cita de inscripción 2018-675097-1-3.
18 **IV) ZONA COMERCIAL HEREDIA-LIMÓN: Lucia Magally Alfaro Agüero**, cédula de identidad: 2-
19 0698-0120, cita de inscripción: 2021-55205-1-15. **V) ZONA COMERCIAL SAN JOSÉ ESTE: Iris**
20 **María Lizano Zúñiga**, cédula de identidad 1-0945-0040, citas de inscripción 2014-59877-1-4 y
21 2019-14348-1-20. **VI) ZONA COMERCIAL SAN JOSÉ OESTE: i) José Alberto Trejos Arce**, cédula de
22 identidad 7-0086-0596, citas de inscripción 548-18179-1-31; 574-95819-1-7 y 2013-312953-1-
23 11, y **ii) Nancy Pamela Ramírez Herrera**, cédula de identidad 5-0415-0775, cita de inscripción
24 2024-47340-1-35. **4) Autorizar** a los señores Gerente General y subgerentes generales, para que
25 conjunta o individualmente comparezcan ante notario público a protocolizar e inscribir, en lo
26 literal o en lo conducente, los acuerdos tomados en este artículo. Los directores de las zonas
27 comerciales zonas comerciales San José Oeste, Cartago, y San José Este, dan fe de haber revisado
28 los atestados de las personas para las cuales solicitan poder y, por tanto, de su idoneidad para
29 ejercer las responsabilidades inherentes. En todos los casos deberán ser cumplidas las
30 disposiciones legales y reglamentarias atinentes.

31 **Comuníquese** a Gerencia General, zonas comerciales San José Oeste, Cartago, San José Este,
32 Casa Matriz, Alajuela Norte, y Heredia-Limón; Dirección Jurídica, Dirección Corporativa Gente
33 BN, oficinas correspondientes y funcionarios interesados.

34 (R.U.V.)

35 ARTÍCULO 14.º

36 De conformidad con lo acordado en el artículo 5.º, numeral 2), sesión 12.705 del 23 de julio del
37 2024, la gerente general a.i., señora Rosaysella Ulloa Villalobos, presentó el resumen ejecutivo
38 de fecha 5 de agosto del 2024, al que se adjunta, para conocimiento de este órgano colegiado la
39 presentación titulada **Mejora de servicio para atención de clientes en idioma extranjero**.

40 El director Arias Aguilar expresó: “Adelante, Adrián”.

41 El señor Salazar Morales comentó: “Esto atiende la recomendación o el encargo que se había
42 hecho por parte de nuestra Junta Directiva con relación a la situación que doña Maricela nos
43 había expuesto sobre un cliente que se había visto limitado de alguna forma en el servicio cuando
44 llegó y no se le pudo atender en el idioma extranjero. Se trabajó con el área Desarrollo Humano
45 de Gente BN. Uno de los principales puntos tiene que ver con fortalecer esas capacidades del
46 personal en el idioma inglés, hay ya un plan de formación inicial para las oficinas de las zonas,
47 principalmente las costeras y las que tienen mayor tránsito turístico, y con la Sucursal Digital ya
48 estamos gestionando colocarle esa capacidad adicional para que pueda atender vía remota a los
49 clientes que puedan estar llegando y necesiten de ese servicio. Estamos también explorando
50
51

1 habilitar algunos canales de traducción como aquí se sugería o alguna aplicación. Ese sí tiene una
2 valoración desde el punto de vista tecnológico que esos canales no solamente tengan el costo si
3 fuese el caso, sino que dentro de las características de ciberseguridad no tengan algún aspecto
4 que nos exponga. Estas son algunas de las fases, en junio se determinó ya la contratación de una
5 empresa que es particularmente la Universidad Nacional para un programa por demanda para
6 la formación, ya se ha estado definiendo los puestos prioritarios, como les decía, oficinas
7 costeras donde hay afluencia de extranjeros, compañeros que tienen el contacto directo y la
8 Sucursal Digital. Ese plan inicia a partir de septiembre con un primer grupo que son 135
9 compañeros y en enero inicia otro segundo grupo con ese mismo proceso. Para efecto de los
10 canales, en primera instancia establecemos ya un protocolo de creación de un chat de servicios,
11 ya este se está implementando desde la Sucursal Digital, de forma tal de que si un compañero
12 llega a requerirlo de esa manera habilite ese chat y en la Sucursal Digital se pueda atender, ¿qué
13 se está haciendo? Por ejemplo, si el cliente llega se habilita el Teams y vía Teams un compañero
14 de la Sucursal Digital que ya está formado atiende al señor o la señora y hace la traducción en
15 ese momento junto con el compañero, eso ya está en el protocolo, ahorita lo que estamos es
16 habilitando el chat y estableciendo los comunicados y procedimientos a nuestra red de
17 oficinas. El siguiente paso, como les decía, es identificar las herramientas y aquí pusimos como
18 les decía esa viabilidad de implementarla en función de que no nos expongan en ningún tema de
19 ciberseguridad. Este es el plan ya un poco más detallado que les decía, está esa creación del
20 enlace contacto, está para agosto, los protocolos de servicio y un comunicado a toda nuestra red
21 de oficinas indicando que tenemos ya el servicio habilitado. La formación y capacidades va a ser
22 constante, aquí pusimos algunos meses; pero, eso es un proceso constante de formación de
23 nuestro recurso y la implementación del servicio propiamente ya lo vamos a iniciar a partir de
24 setiembre, entonces, ya a partir de setiembre cualquier cliente que llegue a esa oficina y hay una
25 carencia de un compañero que no tenga el dominio del idioma tiene que utilizar ese protocolo
26 de servicio, si no lo utiliza y se identifica, igual ya tenemos la debida diligencia para levantar la
27 medida disciplinaria que corresponda. Con relación a las herramientas, aquí lo que establecimos
28 es un poco ya el cronograma más detallado que tiene que ver con la identificación de las
29 herramientas por parte de Gente BN con tecnología, la viabilidad de implementación, si es viable,
30 vendríamos ya el proceso propiamente de la implementación de la herramienta, el uso,
31 capacitación, habilitación por medio de los canales correspondientes y el proceso y seguimiento.
32 Eso en términos generales es el plan de muy corto plazo que ya activaremos a partir de
33 setiembre para poder dar ese servicio complementario en las oficinas. Si tienen alguna duda,
34 con mucho gusto”.

35 El director Alvarado Delgado dijo: “Todo está muy claro”.

36 El director González Cuadra acotó: “Una felicitación también por lo rápido que han reaccionado”.

37 El director Alvarado Delgado externó: “Totalmente de acuerdo”.

38 La señora Ulloa Villalobos indicó: “La ventaja de la Sucursal Digital que tenemos, eso nos apoya
39 muchísimo”.

40 La directora Alpízar Chacón expresó: “Muy bien”.

41 **Resolución**

42 **POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: 1) tener por presentada** la exposición
43 titulada ***Mejora de servicio para atención de clientes en idioma extranjero***, adjunta al resumen
44 ejecutivo de fecha 23 de julio del 2024, presentado en esta ocasión por el señor Adrián Salazar
45 Morales, subgerente general de Banca Comercial a.i. **2) Dar por cumplido** el acuerdo tomado por
46 esta Junta Directiva en el artículo 5.º, numeral 2), sesión 12.705 del 23 de julio del 2024.

47 **Comuníquese** a Gerencia General

48 **ARTÍCULO 17.º**

De conformidad con lo acordado en el artículo 22.º, numeral 1), sesión 12.385 del 20 de agosto del 2019, la gerente general a.i., señora Rosaysella Ulloa Villalobos, presentó el resumen ejecutivo DJ-OPL-097-2024, de fecha 8 de agosto del 2024, al cual se adjunta el documento denominado Informe Legislativo, 1 al 31 de julio de 2024, elaborado por la Unidad de Proyectos Legales de la Dirección Jurídica, en el que se brinda el detalle de los principales proyectos de ley con incidencia directa sobre la gestión institucional, así como un anexo sobre respuestas y observaciones acerca de esos proyectos de ley que han sido remitidas a la Asamblea Legislativa. El director Arias Aguilar expresó: “Hay ahora unos; pero, no han caminado mucho, entonces, lo damos por conocido”.

Los señores directores estuvieron de acuerdo.

Resolución

POR VOTACIÓN NOMINAL Y UNÁNIME SE ACORDÓ: tener por presentado el resumen ejecutivo DJ-OPL-097-2024, de fecha 8 de agosto del 2024, al cual se adjunta el documento denominado Informe Legislativo, 1 al 31 de julio de 2024, elaborado por la Unidad de Proyectos Legales de la Dirección Jurídica, en el que se brinda el detalle de los principales proyectos de ley con incidencia directa sobre la gestión institucional, así como un anexo sobre respuestas y observaciones acerca de esos proyectos de ley que han sido remitidas a la Asamblea Legislativa; lo anterior, de conformidad con lo acordado en el artículo 22.º, numeral 1), sesión 12.385 del 20 de agosto del 2019.

Comuníquese a Gerencia General y Unidad de Proyectos Legales.

(R.U.V.)

ARTÍCULO 22. º

El presidente de este directorio, señor Marvin Arias Aguilar, expresó: “El punto número cinco es la verificación final de grabación”.

La señora Vega Arias señaló: “Completa la grabación”.

El director Arias Aguilar dijo: “Muchas gracias. Damos por finalizada la sesión”.

(M.A.A.)

A las diecisiete horas con cincuenta y un minutos se levantó la sesión.

PRESIDENTE



Lic. Marvin Arias Aguilar

SECRETARIA



Sra. Ruth Alfaro Jara

Según el artículo 9 de la Ley 8454: “Los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito.”